

## Klachtenregeling

Uiteraard doen wij er alles aan om de zorg zo goed mogelijk en naar jouw tevredenheid uit te voeren. Ondanks onze inspanningen kan het voorkomen dat je niet tevreden bent. Daarom heeft Mensz Zorg een klachtenregeling om op een laagdrempelige manier onvrede te bespreken en zo doeltreffend op te lossen om het aantal klachten te minimaliseren. Mensz Zorg registreert onvrede en klachten om ervan te leren en de kwaliteit te verbeteren in het verbeterregister. De klachtenregeling bestaat uit een procedure voor opvang, bemiddeling en behandeling van de klachten.

### 1.1 Begripsomschrijvingen

<b>Instelling</b>	Mensz Zorg
<b>Cliënt</b>	Degene die gebruik wil maken, gebruik maakt of gebruik heeft gemaakt van het zorgaanbod van de instelling en iedere hierbij rechtstreeks betrokkene of belanghebbende.
<b>Klacht</b>	Een uiting van onvrede met de behandeling of bejegening die door de cliënt als onjuist, onvoldoende of onterecht wordt ervaren over de zorgverlening door de instelling, met uitzondering van klachten over tarieven en van schadeclaims. Onder zorgverlening door de instelling wordt ook begrepen de zorgverlening die niet door, maar wel onder verantwoordelijkheid van de instelling wordt verleend.
<b>Klager</b>	Een cliënt die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan de klachtencommissie. Voor een klager zijn geen kosten verbonden voor het indienen van een klacht.
<b>Aangeklaagde</b>	Degene tegen wie de klacht zich richt. Dit kan een medewerker zijn, de zorgaanbieder, de directie maar ook een vrijwilliger, uitzendkracht of persoon die anderszins tijdelijk bij de instelling werkzaam is.
<b>Klachtenportaalzorg</b>	Mensz Zorg draagt zorg voor een klachtencommissie die na hoor en wederhoor een uitspraak doet over de mate van de gegrondheid van de klacht. De klachtencommissie wordt aangesteld door Klachtenportaal Zorg.
<b>Hoofdaannemer en gemeenten</b>	Hoofdaannemer voor Mensz Zorg is SIEM voor de regio Hart van Brabant. Mensz Zorg heeft overeenkomsten (ZIN) bij de gemeenten Breda en Dongemond gemeenten.
<b>WMO</b>	Wet maatschappelijke ondersteuning.

### 1.2 Algemene Bepalingen

#### Ontvankelijkheid

1. Een klacht is niet ontvankelijk indien klachten of klager niet voldoen aan de omschrijving zoals opgenomen in dit reglement.
2. Een klacht kan buiten behandeling worden gelaten als deze klacht al eerder behandeld is geweest en zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan.

3. Een klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen indien de klacht betrekking heeft op een andere zorgaanbieder dan de instelling.

### 1.3 Procedure van indiening en behandeling van een klacht.

Procedure	
<b>Ongenoegen uiten</b>	De klager wendt zich bij onvrede tot de casemanager van Mensz Zorg om tot een informele oplossing te komen. Mocht de casemanager degene zijn over wie onvrede bestaat, dan is het mogelijk om de manager van Mensz zorg in te schakelen via de mail; <a href="mailto:info@menszorg.nl">info@menszorg.nl</a>
<b>Herstelmoment</b>	Mensz Zorg tracht direct de onvrede op te lossen. De casemanager bespreekt met de meewerkend teamleider de onvrede. Er wordt duidelijk afgesproken welke maatregelen en in welk termijn deze worden uitgevoerd. Er wordt ook gezocht naar corrigerende maatregelen om een dergelijke klacht in de toekomst te voorkomen. Daarnaast wordt beoordeeld of de betreffende klacht ook bij andere processen van Mensz Zorg voor kan komen. Indien dit het geval is, moet hierop een preventieve maatregel worden genomen. De afspraken worden gerapporteerd in het ECD.
<b>1.Het indienen van een klacht</b>	Indien het herstelmoment niet het gewenste resultaat heeft opgeleverd kan er een schriftelijk klacht ingediend worden. Dit kan via mailadres <a href="mailto:info@menszorg.nl">info@menszorg.nl</a> . De datum waarop de klacht via bovenstaande mailadres is ingediend bij Mensz Zorg geldt als de formele aanvangsdatum van de klachtenprocedure waarbij de wettelijke termijnen van kracht gaan.  De klager mag altijd Klachtenportaal zorg bellen om onvrede of een klacht te bespreken zonder dit eerst te bespreken met Mensz Zorg te bespreken. Klachtenportaal zorg is bereikbaar via telefoonnummer 0228-322205 of emailadres: <a href="mailto:info@klachtenportaalzorg.nl">info@klachtenportaalzorg.nl</a> .  Tijdens de intake worden cliënten geïnformeerd over de klachtenregeling van Mensz Zorg. De regeling is tevens terug te vinden op de website en is fysiek aanwezig in de map die cliënten ontvangen van Mensz Zorg.
<b>2.Inhoud van de klacht</b>	Uit de formulering van de klacht dient te blijken: <ul style="list-style-type: none"> <li>• tegen wie of waartegen deze zich richt;</li> <li>• of het gaat om bejegening en/of begeleiding</li> <li>• of de klacht in eerste instantie is besproken met Mensz Zorg en wat daarvan het resultaat is geweest.</li> </ul>
<b>3.Berichtgeving aan de klager en aangeklaagde</b>	1. De klager ontvangt binnen 2 weken een schriftelijke bevestiging van ontvangst. Tevens staat daarin aangegeven dat klager wordt geacht met het instellen

	<p>van de klacht toestemming te hebben verleend voor het verstrekken van inlichtingen door Mensz Zorg voor zover de inlichtingen de klacht betreffen, tenzij de klager aangeeft daar bezwaar tegen te hebben. Ook wordt de procedure, de termijnen en de geheimhoudingsplicht kenbaar gemaakt.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. De aangeklaagde wordt op de hoogte gesteld van het feit dat er een klacht over hem is ingediend.</li> <li>3. Mensz Zorg brengt de hoofdaannemer of betrokken contactpersoon van de gemeente op de hoogte. Ontvangt de klager zorg van Mensz Zorg middels SIEM, dan mag de klager ook contact opnemen met de hoofdaannemer en van de klachtenregeling van SIEM gebruik maken.</li> <li>4. Mensz Zorg neemt contact op met Klachtenportaalzorg voor advies en het opstellen van een klachtencommissie. In overleg met de hoofdaannemer kan er voor gekozen worden om op andere wijze een klachtencommissie samen te stellen van drie onafhankelijke deskundigen.</li> </ol>
<b>4.Informatie</b>	Menz Zorg verstrekt aan de klachtencommissie inlichtingen voor zover deze de klacht betreffen, indien toestemming aanwezig. Inzage in het persoonlijke dossier van de klager door de klachtencommissie, kan slechts na toestemming van de klager of diens vertegenwoordiger en voor zover noodzakelijk voor de uitoefening van haar functie.
<b>5.Inzien van stukken</b>	De klager(s) en/ of de aangeklaagde(n), wordt/worden in de gelegenheid gesteld de op de klacht betrekking hebben stukken in te zien, voor zover de vertrouwelijkheid dit toelaat.
<b>6.Horen van klager en aangeklaagde</b>	Zowel de klager als de aangeklaagde, worden door de klachtencommissie in de gelegenheid gesteld hun visie op de klacht te geven. Partijen kunnen zich desgewenst laten vertegenwoordigen en laten bijstaan door deskundigen. De van beide partijen ontvangen informatie, wordt op basis van het beginsel hoor en wederhoor onderling uitgewisseld.
<b>7.Uitspraak klachtencommissie</b>	In principe binnen twee maanden na indiening van de klacht brengt de klachtencommissie schriftelijk uitspraak uit aan de klager en Mensz Zorg. In het verslag staan de werkzaamheden van de klachtencommissie en de overwegingen die tot de uitspraak hebben geleid.
<b>8.Gevolg van uitspraak klachtencommissie</b>	Binnen 2 weken na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie deelt Mensz Zorg aan de klager en klachtencommissie schriftelijk mede of er maatregelen worden getroffen en zo ja welke.
<b>9.Beroepsmogelijkheden</b>	De klager behoudt in alle gevallen het recht zich te wenden tot een ander orgaan dat bevoegd is tot klachtenbehandeling.

Indien de klager zich niet kan vinden in de uitkomst van de klachtbehandeling en van oordeel is dat de klacht niet is opgelost, is sprake van een geschil. Het geschil kan schriftelijk voorgelegd worden aan de geschilleninstantie KPZ. Deze voorziet in een onafhankelijke geschillencommissie die geschillen behandelt van cliënten (en hun naasten) over de zorg van zelfstandige zorgaanbieders en zorgaanbieders in kleinschalige zorginstellingen die zijn aangesloten bij Klachtenportaal Zorg.