

Klachten reglement

Een klacht indienen:

Mentorisch zorg streeft naar een hoge kwaliteit van dienstverlening. Toch kunnen dingen misgaan of anders verlopen dan u had gedacht. Dan is het belangrijk om hierover tijdig met mij in gesprek te gaan. Samen kunnen we proberen tot een oplossing te komen. Ik sta graag open voor uw opbouwende kritiek. Met uw opmerkingen kan ik immers mijn dienstverlening aan u verbeteren. Mocht desondanks na een persoonlijk gesprek met mij uw onvrede niet zijn weggenomen, heeft u het recht om een klacht in te dienen. Dit reglement is bedoeld voor klachten over mentorschap. Hieronder kunt u lezen welke regels hiervoor gelden.

1. Algemene bepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

Organisatie: Ivonne Sanders h.o.d.n Mentorisch zorg

Mentor: de wettelijk vertegenwoordiger voor de cliënt op het gebied van verzorging, verpleging, behandeling en begeleiding.

Vervanger: Degene die in plaats van de mentor werkzaamheden en/of beslissingen neemt m.b.t. het welzijn van de onder mentorschap gestelde bij Mentorisch zorg

Client: De persoon voor wie beslissingen genomen worden m.b.t. zijn welzijn.

Klacht: Een mondelinge- of schriftelijke- of digitaal uitdrukkelijk als klacht ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van Mentorisch zorg kan gedaan worden door: betrokkene zelf, zijn/haar partner en naaste familieleden en de instelling waar de betrokkene wordt verzorgd of die aan de betrokkene begeleiding biedt. Erfgenamen mogen een klacht indienen tot een jaar na het overlijden van de rechthebbende.

Deze klachtenregeling geldt uitsluitend voor cliënten met een mentorschap bij Mentorisch zorg

2. Klachten indienen

Een klacht kan mondeling, schriftelijk of digitaal worden ingediend. Indienen per email kan via Ivonne@mentoriszorg.nl . Een klacht moet zijn ondertekend of via het mailadres van indiener zijn verzonden. Het schriftelijk indienen is mogelijk bij: Mentoriszorg, Nikkelweg 16, 7335 GJ APELDOORN.

Een klacht moet tenminste voorzien zijn van:

- Naam, Indien een gemachtigde de klacht indient: de relatie tot rechthebbende
- Adres indiener;
- Woon of vestigingsplaats indiener;
- De feiten en gronden waarop een klacht berust, motivatie van de klacht, datum en het tijdstip;
- Eventuele bewijsstukken;
- Handtekening;

Indien een klacht niet compleet is, wordt rechthebbende in de gelegenheid gesteld om ontbrekende informatie aan te vullen.

Mentoriszorg of haar vervanger bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk of per e-mail binnen 14 dagen, te rekenen vanaf de datum van de poststempel.

3. Behandeling

Klachten dienen gedagtekend te zijn

1: De klacht wordt zo spoedig mogelijk behandeld door Mentoriszorg of haar vervanger, uiterlijk binnen 6 weken, met in achtneming van het volgende:

- Mentoriszorg of haar vervanger hoort de cliënt;
- Mentoriszorg of haar vervanger lost de klacht zo mogelijk op door bemiddeling en deelt het resultaat daarvan schriftelijk mee aan de cliënt.

2: Mentoriszorg of haar vervanger gaat na of de gedraging waarover is geklaagd:

- In strijd is met een wettelijk voorschrift of een voor de organisatie geldende regeling;
- In overeenstemming is met de dienstverlening waartoe de organisatie zich verbonden heeft;
- En/of na afweging van alle feiten en omstandigheden in redelijkheid toelaatbaar is.

4. Afhandeling Klacht

De klager wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, zo mogelijk aangevuld met verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of worden ondernomen. Indien de klacht direct in het persoonlijk gesprek is opgelost, maakt de mentor of haar vervanger van dit gesprek een verslag. Een kopie van dit verslag zal binnen vijf werkdagen na het gesprek aan rechthebbende of de gemachtigde worden gestuurd.

Indien binnen zes weken na indiening van de klacht geen oplossing is bereikt, dan wordt de klager door de mentor of haar vervanger schriftelijk op de hoogte gesteld dat de klacht kan worden voorgelegd aan de toezichthoudende kantonrechter. Ook bij onvoldoende resultaat, naar het oordeel van de klager, kan de rechthebbende zich wenden tot het kantongerecht dat het mentorschap heeft ingesteld.

5. Geheimhouding

Alle bezwaren en klachten van cliënten worden onder strikte geheimhouding afgewikkeld. Indien het noodzakelijk is bij derden informatie op de vragen, zal vooraf toestemming aan de cliënt worden gevraagd.

6. Vastlegging

Als de klacht is opgelost of afgedaan, legt Mentoriszorg of haar vervanger de wijze waarop dat is gebeurd vast op het klachten formulier in het dossier van de rechthebbende.

7. Slotbepaling

Deze regeling treedt in werking op 01-11-2023 en geldt voor onbepaalde tijd.