

Klachtenbeleid Cliënten Mentis Care

Datum vaststelling: Januari 2024

Te herzien voor: december 2024

Opgesteld & vastgesteld door: O. Atay

Inhoud

Klachtenbeleid Mentis Care 2024	2
1. Inleiding	2
1.1. Compliment, feedback of klacht.....	2
Compliment	2
Feedback.....	2
Klacht	2
2. Begripsbepaling	3
Klacht	3
Klager	3
Beklaagde	3
Klachtenfunctionaris.....	3
AC Klachtenbemiddeling en Advies	3
Onafhankelijke Klachtencommissie	3
3. Uitgangspunten voor het klachtenbeleid	4
3.1. Doelstelling	4
3.2. Genoegdoening aan de klager	4
3.3. Opvang op de plek waar klachten ontstaan	4
3.4. Registratie van klachten.....	4
4. Wat kunt u doen als u een klacht heeft?	4
4.1. Interne klachtenfunctionaris	4
4.2. AC Klachtenbemiddeling en Advies	5
4.3. De Onafhankelijke Klachtencommissie.....	5
5. Belangrijke adressen en telefoonnummers.....	5
Klachtenformulier cliënt (vertegenwoordiger).....	5
Bijlage	6

Klachtenbeleid Mentis Care 2024

Versie V.3.1 1-1-2024

1. Inleiding

Hierbij treft u de nota aan waarin het klachtenbeleid van Mentis Care wordt beschreven. Het klachtenbeleid omvat het protocol dat wordt gevolgd bij het opvangen en behandelen van klachten. Na de inleiding en een grondige begripsbepaling, wordt in het derde hoofdstuk nader ingegaan op de essentiële uitgangspunten die als leidraad dienen bij het klachtenbeleid. In het vierde hoofdstuk wordt uiteengezet op welke wijze u als cliënt om kunt gaan met een klacht, waarbij tevens de mogelijkheden met betrekking tot het indienen en behandelen van klachten nader worden toegelicht. Hoofdstuk vijf bevat een overzicht van de relevante contactgegevens waarop u kunt terugvallen in het geval van klachten.

Bijgevoegd treft u tevens het klachtenformulier voor cliënten aan. Dit formulier stelt u in staat om uw klacht op gestructureerde wijze kenbaar te maken, zodat wij deze adequaat kunnen behandelen.

1.1. Compliment, feedback of klacht

Compliment

Bedankt voor uw vertrouwen in Mentis Care als uw zorgverlener. Onze missie is om u de best mogelijke zorg te bieden en we hechten daarbij grote waarde aan uw feedback en waardering.

Wanneer u tevreden bent over onze hulpverlening, zouden wij het zeer op prijs stellen indien u uw compliment persoonlijk deelt met uw zorgverlener. Echter, in het geval dat u hiertoe niet in staat bent, bieden wij u ook de mogelijkheid om uw compliment per e-mail te sturen naar klachtencommissie@mentiscare.nl. Wij zorgen er dan voor dat uw compliment wordt doorgestuurd naar de betreffende collega of het team.

Wanneer u onverhoopt niet tevreden bent over onze dienstverlening en een klacht heeft, vragen wij u om deze ook bij de locatiemanagers of persoonlijke begeleiders neer te leggen. Dit stelt ons in staat om de problemen adequaat aan te pakken en waar nodig verbeteringen door te voeren. U kunt uw klacht ook rechtstreeks mailen naar klachtencommissie@mentiscare.nl. Wij zullen er dan voor zorgen dat uw klacht zo snel mogelijk wordt behandeld.

Feedback

In het dagelijks werk van Mentis Care staat de cliënt centraal. De doelen worden opgesteld op basis van de zorgvraag en de hulpverlening is gericht op de wensen van de cliënt. Wij zijn ons bewust van het feit dat er altijd ruimte is voor verbetering en daarom moedigen wij u aan om uw feedback te delen met uw zorgverlener. Indien u niet zeker weet bij wie u terecht kunt, kunt u uw feedback ook mailen naar klachtencommissie@mentiscare.nl. Wij zorgen er dan voor dat uw reactie wordt doorgestuurd naar de betrokken zorgverlener. U kunt binnen vijf werkdagen een reactie van ons verwachten.

Gelieve erop te letten dat de tekst correct gespeld is om een professionele uitstraling te waarborgen. Ook zijn er meer formele en dure woorden gebruikt om de tekst concreter en doelgerichter te maken.

Klacht

Bij Mentis Care staat de cliënt centraal en streven wij naar hoogwaardige dienstverlening. Desondanks kan het voorkomen dat u niet tevreden bent over de begeleiding die u van ons heeft ontvangen. In dat geval ontvangen wij graag uw klacht, omdat wij deze kunnen gebruiken om onze dienstverlening te verbeteren.

Wanneer u een klacht indient, zorgen wij ervoor dat u binnen 10 werkdagen een ontvangstbevestiging ontvangt en nodigen wij u uit voor een gesprek met de betreffende leidinggevende. Als dit gesprek voor u niet afdoende is of niet heeft geleid tot een bevredigende oplossing, kunt u contact opnemen met AC klachtenbemiddeling & Advies voor onafhankelijke informatie en advies.

Bij interne klachten betrekken wij tevens een onafhankelijke klachtenfunctionaris, die conform de eisen aan een klachtenfunctionaris onpartijdig en onafhankelijk is. U wordt hierover geïnformeerd bij aanvang van de hulpverlening en wanneer u uw klacht indient.

Meer informatie over de diverse mogelijkheden bij het indienen van uw klacht vindt u in ons uitgebreide klachtenbeleid. Wij staan open voor uw feedback en werken samen met u aan het verbeteren van onze dienstverlening.

2. Begripsbepaling

Klacht

Een mondelinge of schriftelijke uiting van onvrede van een cliënt, betrekking hebbende op de zorgverlening door Mentis Care, de bejegening door medewerkers of andere aspecten van de dienstverlening van Mentis Care.

Klager

Een cliënt, diens wettelijke vertegenwoordiger of nabestaande die een klacht heeft ingediend.

Beklaagde

De zorgverlener, leidinggevende of medewerker van Mentis Care waarop de klacht betrekking heeft.

Klachtenfunctionaris

Een onafhankelijke persoon, aangewezen door Mentis Care, die de klager informeert over de klachtenprocedure, de klager ondersteunt bij het formuleren van de klacht en bemiddelt tussen klager en beklagde.

AC Klachtenbemiddeling en Advies

Een onafhankelijke organisatie die informatie en advies verstrekt aan cliënten van Mentis Care met betrekking tot het indienen en behandelen van klachten.

Onafhankelijke Klachtencommissie

Een commissie die bestaat uit externe leden en die klachten van cliënten van Mentis Care behandelt en hierover een bindende uitspraak doet.

3. Uitgangspunten voor het klachtenbeleid

3.1. Doelstelling

Het klachtenbeleid van Mentis Care heeft als doel:

Onze doelstellingen zijn als volgt geformuleerd:

- Het waarborgen van het recht van de individuele klager op een eerlijke behandeling van zijn of haar klacht.
- Het beschermen van de fundamentele rechten van cliënten binnen de kaders van Mentis Care, om zo bij te dragen aan het bewaken en bevorderen van de kwaliteit van de geleverde zorg.
- Het faciliteren van een mogelijkheid tot herstel van de relatie tussen cliënt en zorgverlener of organisatie, gebaseerd op onderling vertrouwen en gelijkwaardigheid.
- Het verschaffen van een oordeel over de gegrondheid van de ingediende klacht, waarbij zorgvuldigheid en rechtvaardigheid hoog in het vaandel staan.

3.2. Genoegdoening aan de klager

Mentis Care streeft naar genoegdoening aan de klager door:

- Het serieus nemen van de klacht.
- Het bieden van een luisterend oor en begrip voor de situatie van de klager.
- Het zoeken naar een passende oplossing voor de klacht.
- Het treffen van maatregelen ter voorkoming van herhaling van de klacht.

3.3. Opvang op de plek waar klachten ontstaan

Mentis Care moedigt cliënten aan om klachten in eerste instantie bespreekbaar te maken op de plek waar de klacht is ontstaan. Dit kan bijvoorbeeld zijn bij de direct betrokken zorgverlener, leidinggevende of locatiemanager. Als dit niet leidt tot een bevredigende oplossing, kan de klacht worden voorgelegd aan de interne klachtenfunctionaris of AC Klachtenbemiddeling en Advies.

3.4. Registratie van klachten

Mentis Care registreert alle ontvangen klachten in een klachtenregistratiesysteem. Hierbij worden gegevens vastgelegd zoals de aard van de klacht, de datum van ontvangst, de wijze van afhandeling en eventuele genomen maatregelen. Deze gegevens worden gebruikt voor interne evaluatie en verbetering van de dienstverlening.

4. Wat kunt u doen als u een klacht heeft?

Als u een klacht heeft bij Mentis Care, zijn er verschillende stappen die u kunt ondernemen:

4.1. Interne klachtenfunctionaris

Mentis Care heeft een interne klachtenfunctionaris die beschikbaar is om cliënten te ondersteunen bij het indienen en behandelen van klachten. De klachtenfunctionaris is een neutrale en onafhankelijke persoon binnen de organisatie die kan helpen bij het formuleren van de klacht en het zoeken naar een oplossing.

4.2. AC Klachtenbemiddeling en Advies

Indien gewenst kunnen cliënten ook contact opnemen met AC Klachtenbemiddeling en Advies. Deze organisatie biedt onafhankelijk advies en ondersteuning bij het indienen en behandelen van klachten. Zij kunnen cliënten informeren over hun rechten en helpen bij het vinden van een oplossing.

4.3. De Onafhankelijke Klachtencommissie

Als de interne afhandeling van de klacht niet tot een bevredigende oplossing leidt, kan de klacht worden voorgelegd aan de Onafhankelijke Klachtencommissie van Mentis Care. Deze commissie bestaat uit externe leden en doet een bindende uitspraak over de klacht.

5. Belangrijke adressen en telefoonnummers

Hieronder vindt u de contactgegevens van belangrijke personen binnen Mentis Care die u kunt benaderen in geval van een klacht:

- Teamleider: C. Atay en 06-29025542

Klachtenformulier cliënt (vertegenwoordiger)

Cliënten kunnen een klachtenformulier invullen en indienen bij Mentis Care. Dit formulier is beschikbaar op de locatie of kan worden gemaild naar klachtencommissie@mentiscare.nl. Het formulier bevat informatie over de klacht, de betrokken partijen en de gewenste afhandeling.

Bijlage

Klachtenformulier Mentis Care

Dit formulier is bedoeld om een klacht in te dienen bij Mentis Care. Vul alstublieft alle vereiste velden in en beschrijf de klacht zo duidelijk en volledig mogelijk. Uw feedback is waardevol voor ons om onze dienstverlening te verbeteren.

Persoonlijke gegevens:

- Naam klager:
- Naam cliënt (indien verschillend):
- Relatie tot cliënt (indien van toepassing):
- Contactgegevens (telefoonnummer en/of e-mailadres):

Beschrijving van de klacht:

- Datum van de gebeurtenis:
- Tijd van de gebeurtenis:
- Locatie van de gebeurtenis (indien van toepassing):
- Namen van eventuele betrokken medewerkers:
- Beschrijving van de gebeurtenis/klacht:

Gewenste oplossing:

- Wat zou naar uw mening een passende oplossing zijn voor deze klacht?

Voorkeur voor klachtafhandeling:

- Onafhankelijke clientondersteuner
- De zorgaanbieder (Mentis Care)
- Onafhankelijke klachtencommissie

Ondertekening:

- Datum:
- Handtekening:

Door dit formulier in te dienen, geeft u Mentis Care toestemming om de verstrekte informatie te gebruiken en te verwerken voor het doel van klachtenafhandeling.