

## Klachtenregeling cliënten Stichting Mensen Met Mogelijkheden

(20210704 Versie 001)

Stichting Mensen Met Mogelijkheden wil goede zorg leveren naar tevredenheid van iedereen. Open communicatie is daarom belangrijk. Dat we het met elkaar kunnen hebben over wat we wel en niet prettig vinden of hoe we iets willen organiseren met elkaar. Dat doe je met je begeleider of als je er daarmee niet uitkomt met de coördinator of de directie. Soms kan het dan toch gebeuren dat je niet tevreden bent over de manier waarop we iets hebben aangepakt en wil je mogelijk een klacht indienen. We werken bij Stichting Mensen Met Mogelijkheden volgens de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg. (Wkkgz). We nemen elke klacht serieus en hebben daartoe ook een klachtenregeling om op een goede manier tot oplossing van een klacht te komen.

### Voor wie?

Deze klachtenregeling is van toepassing op alle cliënten die een vorm van zorg- of dienstverlening ontvangen van Stichting Mensen Met Mogelijkheden, inclusief betrokken vertegenwoordigers of verwanten van cliënten.

### 1. Definities en afkortingen

Definitie	Omschrijving
Client	Een natuurlijke persoon aan wie Stichting Mensen Met Mogelijkheden zorg of overige dienstverlening verleent of heeft verleend.
Vertegenwoordiger	De persoon of personen die op grond van enige wettelijke bepaling- of op nadrukkelijk verzoek van de cliënt betrokken moet worden bij de nakoming van verplichtingen jegens de cliënt.
Klacht	Uiting van onvrede van een cliënt of diens vertegenwoordiger over een gedraging of handling van een zorgaanbieder tegenover de cliënt in het kader van de verlening van zorg/dienst en/of het nemen van een besluit

	dat gevolgen heeft voor de cliënt.
Klager	Degene die de klacht indient.
Beklaagde	Degene over wie de klacht gaat.
Klachtenfunctionaris	Een onafhankelijke persoon, aangesteld door Klachtenportaal Zorgaan wie de behandeling van de klacht is overgedragen en welke is belast met de opvang en bemiddeling van klachten.
Klachtencommissie	Een voor de klager beschikbare en bereikbare onafhankelijke commissie, ingesteld door Klachtenportaal Zorg die de door de klager ingediende klacht onderzoekt, behandelt en daarover een uitspraak doet.
Geschillencommissie	Een voor de klager beschikbare onafhankelijke commissie die klachten formeel kan behandelen op het moment dat er onderling en/of met ondersteuning van een onafhankelijke klachtbehandelaar een onafhankelijke klachtencommissie niet tot een oplossing wordt gekomen of als de klacht niet tijdig in behandeling wordt genomen of wordt afgerond.

## 2. Je klacht kenbaar maken en bespreken

Om onze kwaliteit van zorg voor jou zo goed mogelijk te maken, is het erg prettig dat je het met ons bespreekt wanneer je niet tevreden bent. Je begeleider is het eerste aanspreekpunt om zaken over de directe zorg mee af te stemmen. Indien je er niet met je begeleider uitkomt, of je niet tevreden bent, kun je contact opnemen met de directie. Wij lossen het graag samen met je op. Hieronder staan de stappen beschreven die dan worden doorlopen.



Interne oplossing van je klacht	
1.	Bespreken van je onvrede of klacht met je begeleider.
2.	<p>Helpt het gesprek met je begeleider niet? Bespreek je klacht met de coördinator of als die er niet is met de directie. Je kunt contact opnemen met de directie:</p> <p>Je kunt ons op werkdagen binnen kantoortijden bereiken via <a href="mailto:info@mensenmetmogelijkheden.nl">info@mensenmetmogelijkheden.nl</a> of via 046-4000352.</p>
3.	Zo snel mogelijk en in elk geval binnen 5 werkdagen nemen we contact op voor het maken van een afspraak ter bespreking van de klacht.
4.	<p>We bekijken intern wie we denken dat het beste mee kan denken in het oplossen van de klacht. Daar vind het gesprek mee plaats. Dat is een coördinator of iemand van de directie. Dit gesprek kan telefonisch of met een ontmoeting. In dit gesprek wordt in elk geval besproken:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Je vertelt de klacht</li> <li>b) We onderzoeken samen waar het precies over gaat in je klacht om deze zo helder mogelijk te krijgen</li> <li>c) Het door jou gewenste vervolg en onze mogelijkheden daartoe</li> <li>d) De stappen die leiden tot een goede oplossing van de klacht met ieders rol en acties daarin</li> <li>e) Een redelijke termijn van afhandeling van de klacht</li> </ol>
5.	<p>Wanneer je onvrede of klacht te maken heeft met iemand binnen onze organisatie en diens handelen, wordt er sowieso intern een gesprek gevoerd met de beklagde. Op het moment dat dit wenselijk is voor een goede afhandeling van de klacht, wordt ook een gesprek samen met de beklagde gepland.</p> <p>Wanneer er meer organisaties zijn betrokken bij de inhoud van je klacht, zullen we deze partijen erbij betrekken om de klacht naar tevredenheid op te lossen.</p>
6.	Binnen zes weken beslissen we over een klacht (een eenmalige verlenging van maximaal 4 weken is mogelijk).



7.	<p>We streven ernaar alle klachten in goed overleg en met de juiste acties op te lossen. Wanneer na de gesprekken met de organisatie de klacht niet is opgelost, kunt u uw klacht neerleggen bij een externe onafhankelijke klachtenbehandelaar.</p> <p>Lees verder bij punt 4.</p>
8.	<p>Wanneer een klacht wordt ingediend door een wettelijk vertegenwoordiger of andere betrokkene van een cliënt zal Stichting Mensen Met Mogelijkheden, wanneer de situatie hier vanuit ethiek of privacy om vraagt, afstemmen met de cliënt of dit ook namens diens wens is en mogelijk aan de klager vragen om stukken te overleggen waaruit blijkt dat de klager legitiem in de hoedanigheid van vertegenwoordiger handelt.</p>
9.	<p>Indien de situatie daarom vraagt, spreken we een termijn af wanneer we weer contact hebben met elkaar om te bespreken of de klacht nog steeds opgelost is of dat er nog vervolgstappen nodig zijn.</p>

### 3. Je klacht neerleggen bij een onafhankelijke klachtenbehandelaar

Het kan voorkomen dat het bespreken van je klacht met de organisatie niet leidt tot een oplossing van je klacht of dat je het prettiger vindt om je klacht te laten begeleiden door een externe klachtenfunctionaris of de onafhankelijke vertrouwenspersoon voor cliënten. Hieronder lees je welke stappen je dan kunt nemen

Externe begeleiding van je klacht door Klachtenportaal Zorg	
1.	<p>Informeer ons over je onvrede of klacht. Je kunt ons op werkdagen binnen kantoortijden bereiken via <a href="mailto:info@mensenmetmogelijkheden.nl">info@mensenmetmogelijkheden.nl</a> of via 046-4000352.</p>
2.	<p>Stichting Mensen Met Mogelijkheden is aangesloten bij Klachtenportaal zorg.</p> <p>Neem contact op met hen via hun website: <a href="http://www.klachtenportaalzorg.nl/klacht-indienen">www.klachtenportaalzorg.nl/klacht-indienen</a></p> <p>Of stuur ze een mail: <a href="mailto:info@klachtenportaalzorg.nl">info@klachtenportaalzorg.nl</a></p>

3.	<p>De onafhankelijke klachtenbehandelaar heeft een eigen klachtenprocedure gepubliceerd waarin ze aangeeft hoe klachten worden behandeld.</p> <p>Klachtenprocedure Klachtenportaal zorg:  <a href="https://klachtenportaalzorg.nl/klachtenprocedure-wkkgz-wmo-en-jeugd zorg/">https://klachtenportaalzorg.nl/klachtenprocedure-wkkgz-wmo-en-jeugd zorg/</a></p>
4.	<p>Klachtenportaalzorg werkt volledig onafhankelijk en zal binnen 6 weken met hoor en wederhoor een bindende uitspraak doen over de klacht. Hieraan evenals voor gesprekken met de vertrouwenspersoon, zijn voor jou geen kosten verbonden.</p>
5.	<p>Stichting Mensen Met Mogelijkheden beschikt ook over een externe, onafhankelijke vertrouwenspersoon. De informatie daarover en de contactgegevens vind je op onze website. Je kunt ook contact opnemen met de organisatie om deze te vragen via <a href="mailto:info@mensenmetmogelijkheden.nl">info@mensenmetmogelijkheden.nl</a> of 046-4000352.</p>

#### 4. je klacht indienen bij erkende geschillencommissie

Een enkele keer kan het voorkomen dat er meer voor nodig is om tot een goede afronding te komen van je klacht. Uitingen van onvrede moeten eerst aan ons worden voorgelegd zodat we zelf de klachtenprocedure kunnen opstarten, al dan niet ondersteund door Klachtenportaal Zorg. Ben je daarna niet tevreden over de oplossing en de behandeling van de klacht, dan mag je de klacht laten voorleggen aan de erkende Geschillencommissie KPZ. De geschillencommissie KPZ handelt klachten af van cliënten van zorgaanbieders die hun klachtenregeling hebben ondergebracht bij Klachtenportaal Zorg en doet een bindende uitspraak.

Klacht indienen bij erkende geschillencommissie	
1.	<p>Wanneer het niet is gelukt om intern of met ondersteuning van de klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg de klacht naar tevredenheid op te lossen, kun je terecht bij de erkende geschillencommissie KPZ. De procedure is te vinden op:  <a href="https://geschillencommissiekpz.nl/procedure/">https://geschillencommissiekpz.nl/procedure/</a></p>
2.	<p>Je kunt als volgt in contact treden met de geschillencommissie KPZ:</p>

	<p>a) Via e-mail: <a href="mailto:secretariaat@geschillencommissiepkz.nl">secretariaat@geschillencommissiepkz.nl</a></p> <p>b) Via postadres: Geschillencommissie KPZ Postbus 222 1600 AE Enkhuzen</p> <p>U vindt eventuele overige actuele contactgegevens via: <a href="https://geschillencommissiepkz.nl/contact/">https://geschillencommissiepkz.nl/contact/</a></p>
3.	De geschillencommissie KPZ beoordeelt uw klacht conform hun geschillenreglement waarin onder meer de wijze van behandeling en termijnen zijn vastgelegd.
4.	De uitspraak van de commissie is bindend.

