



## **Inleiding**

Bij Met zorg begeleiding wordt er uiteraard gestreefd naar een zo goed mogelijke hulpverlening aan cliënten. Echter, er kunnen zich altijd situaties voordoen waarin cliënten of ouders/verzorgers willen klagen over Met zorg begeleiding. Het verdient de voorkeur dat cliënt of ouder/verzorger en betrokken hulpverleners in een gesprek trachten de levende onvrede tot een oplossing te brengen. Klachten kunnen gemeld worden bij de betreffende medewerker, tevens is er gelegenheid om gebruik te maken van het klachtenformulier op de website, bij het uitblijven van een bevredigende oplossing voor de cliënt of ouder/verzorger. Bent u ergens ontevreden over, of heeft u een klacht over onze zorg? We gaan graag met u in gesprek en op zoek naar een oplossing.

Wilt of kunt u de klacht niet bespreekbaar maken met ons, of wenst u onafhankelijke ondersteuning hierbij, dan kunt contact opnemen met Klachtenportaal Zorg. Klachtenportaal Zorg is een externe organisatie waar we zijn aangesloten om onvrede en klachten over onze zorg te helpen oplossen.

Heeft u uw klacht of onvrede opgestuurd, dan beoordeelt Klachtenportaal Zorg of deze voldoet aan de voorwaarden deze in behandeling te nemen en welke procedure erbij past. Als er informatie ontbreekt of onduidelijk is, nemen zij contact met u op om het volledig te maken en ervoor te zorgen dat de klachtenprocedure goed opgestart wordt.

Wilt u advies over hoe u om kunt gaan met een situatie waar u ontevreden over bent? Ook dan kunt u contact opnemen met Klachtenportaal Zorg. U start dan nog geen procedure op. Geef uw klacht door met het klachtenformulier op de website van Klachtenportaal Zorg. U kunt ook een e-mail sturen aan [info@klachtenportaalzorg.nl](mailto:info@klachtenportaalzorg.nl)

Weet u niet welke klachtenprocedure voor u geldt? Ook daar kan Klachtenportaal Zorg u mee helpen. Het doel blijft het oplossen van onvrede en klachten.

## **Klachtenprocedure**

Klachten komen bij Met zorg begeleiding binnen via de medewerkers, bestuurder of via een ingevuld klachtenformulier op de website of schriftelijk. Tevens is een klachtenprocedure vanuit Zorgkracht12 beschikbaar voor cliënten. Er wordt dan afgewogen of er een gesprek met de betreffende medewerker kan worden ingepland.

Hierna is er een mogelijkheid om contact op te nemen met onze interne klachtenfunctionaris om de klacht te bespreken. Deze klachtenfunctionaris Marco Mastenbroek kan benaderd worden via; [klachten@metzorgbegeleiding.nl](mailto:klachten@metzorgbegeleiding.nl).

Indien het ongenoegen niet is weggenomen, of indien zich de situatie voordoet dat u zich niet rechtstreeks tot ons als zorgaanbieder wilt wenden, kun je een klacht indienen bij de klachtencommissie van Klachtenportaal zorg door op; [Klacht indienen over geleverde zorg - Klachtenportaal Zorg](#) het klachtenformulier in te vullen of door een email te sturen naar [info@klachtenportaalzorg.nl](mailto:info@klachtenportaalzorg.nl)

Bij het indienen van een klacht kun je als cliënt of wettelijk vertegenwoordiger een beroep doen op ondersteuning van de Klachtenfunctionaris. Deze ondersteuning bestaat uit het bijstaan van de klager bij het formuleren van de klacht.

De volgende stappen kunnen gevolgd worden indien er onvrede of een klacht is:



### **Stap 1**

De cliënt, of diens vertegenwoordiger of nabestaande, is ontevreden maar wil nog niet formeel een klacht indienen. Hij/zij bespreekt dit allereerst met de aangeklaagde (desbetreffende medewerker). Komen de partijen er niet uit, dan volgt stap 2.

### **Stap 2**

Klager kiest ervoor om contact op te nemen met de interne klachtenfunctionaris van Met zorg begeleiding. Dit kan door te mailen naar [klachten@metzorgbegeleiding.nl](mailto:klachten@metzorgbegeleiding.nl) ten name van Marco Mastenbroek.

Deze klachtenfunctionaris biedt ondersteuning en advies. Dit begint bij luisteren en ondersteunen bij het formuleren van de klacht. Ook zoekt de klachtenfunctionaris samen met klager naar passende oplossingsrichtingen.

### **Stap 3**

Klachtenfunctionaris luistert naar het verhaal van de aangeklaagde. Klachtenfunctionaris houdt klager en aangeklaagde op de hoogte van de voortgang van het proces van de klachtenbehandeling.

### **Stap 4**

Indien gewenst door klager en aangeklaagde bemiddelt de klachtenfunctionaris tussen beide partijen. Voor bemiddeling is instemming nodig van beide partijen. Klachtenfunctionaris neemt hierbij een volstrekt onafhankelijke positie in. Klachtenfunctionaris zorgt voor hoor en wederhoor en behandelt informatie strikt vertrouwelijk.

### **Stap 5**

Klachtenfunctionaris is onafhankelijk voorzitter tijdens het bemiddelingsgesprek en schrijft de afspraken op die klager en aangeklaagde met elkaar maken.

### **Stap 6**

Bereiken klager en aangeklaagde geen oplossing ondanks de bemiddeling? Dan onderzoekt de klachtenfunctionaris samen met klager welke vervolgstappen er nog mogelijk en gewenst zijn.

### **Stap 7**

Klager kan de klacht schriftelijk sturen aan de bestuurders van Met zorg begeleiding waartegen de klacht gericht is. Klachtenfunctionaris ondersteunt klager bij het formuleren van de klacht. De bestuurder moet binnen zes weken antwoorden.

### **Stap 8**

Kan de klager zich niet vinden in de antwoorden van de bestuurder? Dan wijst klachtenfunctionaris klager op de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de geschilleninstantie waarbij de zorgaanbieder is aangesloten. Indienen van een geschil kan worden gesproken - nadat de klachtenregeling is doorlopen – kan er contact opgenomen worden met klachtencommissie van Klachtenportaal Zorg door op; [Klacht indienen over geleverde zorg - Klachtenportaal Zorg](#) het klachtenformulier in te vullen.

### **Vertrouwenspersoon**



Gemeenten zijn ervoor verantwoordelijk dat jeugdigen en hun netwerk een beroep kunnen doen op een vertrouwenspersoon (Jeugdwet, artikel 2.5 en 4.1.8). Volgens de definitie van de Jeugdwet is een vertrouwenspersoon *‘een persoon die jeugdigen, ouders, pleegouders of netwerkpleegouders op hun verzoek ondersteunt in aangelegenheden die samenhangen met de wettelijke taken en verantwoordelijkheden van het college, de jeugdhulpaanbieder, de gecertificeerde instelling en het advies- en meldpunt huiselijk geweld en kindermishandeling’*.

Met zorg begeleiding heeft binnen zijn organisatie ook een vertrouwenspersoon. Deze vertrouwenspersoon is Monika Hogenberg, ze is te bereiken via: 0615544411. Monika is een onafhankelijk vertrouwenspersoon.

Elk kind, elke jongere en elke (pleeg)ouder of verzorger mag gebruik maken van de onafhankelijke vertrouwenspersoon. Je kunt contact opnemen met:

- ❖ JeugdStem vertrouwenspersonen AKJ Telefoon: (088)555 1000 (op werkdagen tussen 9:00-17:00 uur)
- ❖ Chat: [www.jeugdstem.nl](http://www.jeugdstem.nl) (chat open: op ma-do van 16:00-20:00 uur / vr van 15:00-17:00 uur)
- ❖ Of stuur een mail via de website <https://jeugdstem.nl/contact>

### **Klachtenformulier**

In dit protocol is een leeg klachtenformulier opgenomen. Als u gebruikt maakt van het bijgaande klachtenformulier, gelden onderstaande regels:

1. De klager ontvangt binnen 5 werkdagen schriftelijke bevestiging van de ontvangen klacht.
2. Alvorens de klacht in behandeling wordt genomen, wordt er gekeken door de contactpersoon of de klacht waardig genoeg is. Wanneer er wordt besloten dat de klacht niet in behandeling kan worden genomen, krijgt de klager zo spoedig mogelijk bericht met bijbehorende redenen.
3. Wanneer er besloten is de klacht in behandeling te nemen, wordt er een afspraak gemaakt voor een gesprek tussen de klager en de klachtenfunctionaris van Met zorg begeleiding. In dit gesprek wordt gevraagd om een toelichting te geven op de gedraging waarover is geklaagd, er wordt nog géén oplossing gezocht. Na afloop van het gesprek, wordt er door de klachtenfunctionaris een verslag geschreven wat de klager toegestuurd krijgt.
4. De contactpersoon, de orthopedagoog en de bestuurder, eventueel in overleg met het team, vormen een oordeel op basis van het ingevulde klachtenformulier en het gesprek wat heeft plaatsgevonden tussen klager en contactpersoon.
5. De orthopedagoog/de bestuurder stelt de klager, de beklagde en het team binnen zes weken nadat de klager zich tot de contactpersoon heeft gewend schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht.
6. Indien het voor de contactpersoon niet mogelijk is haar oordeel uit te brengen binnen zes weken, doet zij schriftelijk met redenen omkleed een mededeling aan de klager, de beklagde en het team onder vermelding van de termijn waarbinnen de contactpersoon zijn/haar oordeel zal uitbrengen. De klachtenbehandeling mag in geen enkel geval langer dan zes maanden duren.
7. In geval van lacunes in dit protocol beslist de bestuurder van Met zorg begeleiding.



**Afhandeling**

De contactpersoon deelt binnen 4 weken mede aan het team of de klager met het oordeel instemt of dat de klager nog verdere maatregelen wil ondernemen en zo ja, welke.

**Verslaglegging**

Tijdens elke teamvergadering zorgt de contactpersoon ervoor dat er een verslag is van haar werkzaamheden ten aanzien van de klachtenregeling van de afgelopen maand. Dit verslag wordt verspreid onder het team en gezamenlijk besproken. Eventuele tips en/of onduidelijkheden worden teruggekoppeld naar de contactpersoon. De notulist van de vergadering maakt een verslag van besproken punten.



**Klachtenformulier:**

Naam cliënt:	
Geboortedatum:	
Adres:	
Postcode + woonplaats:	
Telefoonnummer cliënt:	
Naam ouder(s)/partner/we ttelijk vertegenwoordiger	
Telefoonnummer ouder/verzorger	
Datum van vandaag	
Datum van het ontstaan van de klacht	
Naam van de medewerker betreffende de klacht	
Omschrijving van de klacht	