

Klachtenreglement Kompas Mentorschap

Algemene bepalingen

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- Kompas Mentorschap; de rechtspersoon die formeel optreedt als mentor over de persoonlijke belangen van cliënt. Vertegenwoordiging en belangenbehartiging op het gebied van zorg en persoonlijk welzijn;
- Directie; de directie van Kompas Mentorschap welke behelst is met de algemene leiding en strategievorming van de organisatie en aansturing van de medewerkers;
- Klachtencommissie; een commissie bestaande uit medewerkers van Kompas Zuidlaren en Kompas Mentorschap die behelst is met de afhandeling van ingediende bezwaren en klachten;
- Medewerker; ieder andere medewerker van Kompas Mentorschap dan de directeur en het management;
- Cliënt; een rechthebbende die een wettelijk vertegenwoordiger heeft op het gebied van zorg, verpleging, behandeling, begeleiding en verzorging;
- Bezwaar; een mondeling of schriftelijk ter kennis van Kompas Mentorschap gebrachte uiting van onvrede over de dienstverlening van Kompas Mentorschap;
- Klacht; een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij Kompas Mentorschap ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van Kompas Mentorschap.

Artikel 2

Deze regeling geldt uitsluitend voor cliënten van Kompas Mentorschap. Zij kunnen zich bij de indiening en behandeling van bezwaren en klachten door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan.

Bezwaren

Artikel 3

Een bezwaar wordt zo spoedig mogelijk behandeld door de klachtencommissie. De klachtencommissie heeft het mandaat van de directie om in overleg met de cliënt het bezwaar af te handelen. De klachtencommissie zal in overleg met de cliënt het bezwaar telefonisch of schriftelijk proberen op te lossen. De cliënt ontvangt schriftelijk bericht van de wijze waarop het bezwaar door de klachtencommissie is afgedaan. Is de cliënt niet tevreden gesteld, dan kan hij/zij een klacht indienen.

Klachten

Artikel 4

Klachten worden terstond gemeld aan de klachtencommissie. Deze commissie stelt een onderzoek in, formuleert de klacht zo nodig nader, hoort de cliënt en tracht de klacht door bemiddeling op te lossen. Lukt dat, dan ontvangt de cliënt daarvan schriftelijk bericht. Indien de klacht naar de mening van de cliënt een niet bevredigende oplossing biedt, zal de klachtencommissie de klacht, terstond nadat de cliënt heeft aangegeven dat de wijze van oplossing naar zijn/haar mening niet bevredigend is, bespreken met alle leden van de klachtencommissie.

Artikel 5

De klacht wordt zo spoedig mogelijk behandeld door de klachtencommissie. De wijze van behandeling wordt bepaald door de klachtencommissie, echter met inachtneming van het volgende:

De klacht wordt in behandeling gegeven van een commissielid dat niet direct is verbonden aan de dossier behandelende medewerker. De afgevaardigde van de klachtencommissie hoort de cliënt en de betrokken medewerker, tenzij de klachtencommissie unaniem van oordeel is dat de klacht kennelijk niet ontvankelijk of kennelijk ongegrond is. Het afgevaardigde klachtencommissielid deelt dat schriftelijk mede aan de cliënt en de betreffende medewerker en de overige leden van de klachtencommissie. Indien binnen een maand na voorlegging van de klacht aan de klachtencommissie geen oplossing is bereikt, wordt door de klachtencommissie uiterlijk binnen één maand daarna schriftelijk en gemotiveerd over de klacht beslist.

De klachtencommissie gaat na of de gedraging waarover is geklaagd:

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

De klachtencommissie kan de klacht niet-ontvankelijk, gegrond of ongegrond verklaren. Van de beslissing wordt terstond een afschrift gezonden aan de cliënt en de medewerker.

Artikel 6

Een klacht wordt niet in behandeling genomen of de behandeling wordt gestaakt als de cliënt zich voor of tijdens de behandeling terzake van dezelfde klacht tot de Rechtbank heeft gewend.

Artikel 7

De klachtencommissie archiveert de afgedane bezwaren en klachten en houdt hiervan een registratie bij.

Artikel 8

Indien de cliënt van mening is dat de klachtencommissie van Kompas Mentorschap geen bevredigend besluit heeft genomen ten aanzien van zijn/haar klacht, dan heeft de cliënt de door de wet in art. 1:454 lid 2 BW gegeven mogelijkheid om zich bij de kantonrechter te beklagen over de werkwijze van mentor.

Slotbepaling

Artikel 9

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

Artikel 10

Deze regeling treedt in werking op 15 april 2022 en geldt voor onbepaalde tijd.