

Klachtenregeling MEE De Meent Groep

Inleiding

Elke cliënt kan te maken krijgen met zaken waarover hij ontevreden is. De cliënt heeft het recht om zijn belangen te behartigen tegenover de georganiseerde beroepsbeoefenaren.

De reden waarom deze procedure is opgesteld ligt niet alleen in wettelijke verplichtingen. MEE ziet deze regeling als een goed instrument om de kwaliteit van haar dienstverlening te garanderen en te verbeteren.

MEE De Meent Groep wil ontevredenheid van een cliënt zo snel mogelijk wegnemen. Dat wil zeggen dat het onze voorkeur heeft dat de cliënt eerst zelf probeert om rechtstreeks met de medewerker op wie zijn ontevredenheid betrekking heeft, tot een oplossing te komen. Als de cliënt de ontevredenheid om wat voor reden dan ook niet met de betreffende medewerker kan of wil bespreken of wanneer dit gesprek niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid, kan hij contact opnemen met de leidinggevende van de medewerker. Op dat moment start de interne klachtenprocedure (zie bladzijde 2 van dit document).

Het is mogelijk om na de interne procedure nog de externe procedure te volgen, met name in die gevallen waarin de interne procedure niet tot een voor de cliënt bevredigende oplossing heeft geleid. Voor de externe klachtenprocedure heeft MEE De Meent Groep zich aangesloten bij de Klachtencommissie MEE stichtingen Noord-Brabant en Limburg.

In deze klachtenregeling staat de interne procedure beschreven.

Definities en begrippen

Uiting van ontevredenheid of klacht

Een uiting van ontevredenheid of klacht is iedere mondelinge of schriftelijke uiting van ontevredenheid van een cliënt over een elke gedraging - of het ontbreken daarvan van (een medewerker van) MEE De Meent Groep. Dit geldt ook voor de weigering tot het verlenen van diensten.

Onderwerp van ontevredenheid of klacht

De cliënt kan zijn ontevredenheid melden/een klacht indienen over elke gedraging - of juist het ontbreken/uitblijven daarvan - van (een medewerker van) MEE De Meent Groep die voor de cliënt negatieve persoonlijke gevolgen heeft gehad.

Medewerkers

- Medewerkers met een vast dienstverband,
- Medewerkers met een tijdelijk dienstverband,
- Medewerkers die in het kader van een project werkzaam zijn bij MEE,
- ZZP-ers die in door MEE zijn ingehuurd,
- Stagiaires en vrijwilligers.

Wie dient de ontevredenheid in/de klacht in?

Bij voorkeur meldt de persoon aan wie MEE De Meent Groep diensten verleent of heeft verleend (een cliënt) zelf zijn ontevredenheid/de klacht. Maar ook de wettelijke vertegenwoordiger, een

schriftelijke gemachtigde of nabestaande van de cliënt kan zijn ontevredenheid/klacht kenbaar maken.

Voor de leesbaarheid spreken wij in de procedure alleen van cliënt.

Een klacht intrekken

De cliënt kan een ontevredenheid/klacht op ieder willekeurig moment intrekken, ook als deze al in behandeling is genomen.

Ondersteuning

De cliënt kan zich bij de klachtbehandeling laten ondersteunen door een [cliëntvertrouwenspersoon](#).

Kosten

Aan het melden van ontevredenheid/klacht zijn voor de cliënt geen kosten verbonden. Ook aan de behandeling van de klacht (door de organisatie of door de externe klachtencommissie) zijn voor de cliënt geen kosten verbonden. Eventuele bijkomende kosten komen wél voor rekening van de cliënt zelf. Daarbij kan worden gedacht aan reiskosten of een vergoeding, die de cliënt betaalt aan iemand die hem in de klachtenprocedure vertegenwoordigt.

Procedure

1. De cliënt dient schriftelijk of mondeling een klacht in bij de leidinggevende van de medewerker op wie de klacht betrekking heeft.
In een gesprek probeert de leidinggevende de onvrede weg te nemen en de klacht te verhelpen.
De uitkomst van het gesprek wordt schriftelijk medegedeeld aan de cliënt.
2. Als de cliënt het niet eens is met de afhandeling van de klacht door de leidinggevende, dan kan hij een klacht indienen bij de bestuurder van MEE De Meent Groep.
De bestuurder zal hoor en wederhoor plegen en vervolgens een besluit nemen.
De uitkomst van het gesprek wordt schriftelijk medegedeeld aan de cliënt.

NB Heeft de cliënt een klacht over het handelen van de bestuurder zelf, dan dient de cliënt die in bij de Raad van Toezicht van MEE De Meent Groep. De klacht kan gericht worden aan de voorzitter van de Raad van Toezicht. De Raad van Toezicht zal hoor en wederhoor plegen en vervolgens een besluit nemen. Het besluit wordt schriftelijk meegedeeld aan de cliënt.

Als de cliënt de klacht bij de bestuurder wil indienen (of over de bestuurder een klacht wil indienen bij de Raad van Toezicht), dan moet de klacht altijd schriftelijk worden ingediend.

Termijnen

MEE De Meent Groep streeft er naar klachten zo snel mogelijk af te handelen. Onderstaande termijnen moeten dan ook als uiterste termijnen worden gezien.

- De klager ontvangt uiterlijk binnen 2 weken (10 werkdagen) bericht dat de klacht ontvangen is. De klacht zal steeds zo snel mogelijk, doch uiterlijk binnen een termijn van zes weken (30 werkdagen) na het indienen van de klacht worden besproken. Als deze termijn niet gehaald wordt, ontvangt de klager vóór afloop van de termijn bericht waarbij het uitstel wordt toegelicht en een indicatie wordt gegeven wanneer de klacht kan worden

afgehandeld.

- Zowel de cliënt als degene op wie de klacht betrekking heeft, krijgen binnen 2 weken (10 werkdagen) nadat de beslissing is genomen hier schriftelijk bericht over.
- De cliënt wordt gevraagd binnen 2 weken (10 werkdagen) na ontvangst van het schriftelijk bericht te laten weten of de klacht naar tevredenheid is afgehandeld.

Wanneer wordt een klacht niet in behandeling genomen?

Het uitgangspunt is dat MEE De Meent Groep iedere uiting van ontevredenheid en iedere klacht zorgvuldig behandelt. Dat betekent dat er niet alleen naar de regels wordt gekeken, maar dat ook het respect voor de cliënt van belang is. Maar De Meent Groep is niet verplicht een klacht te behandelen die gaat over een gedraging:

- waarover al eerder een klacht is ingediend, die toen volgens de regels en zorgvuldig is afgehandeld;
- die langer dan een jaar voor indiening plaatsvond. In bijzondere gevallen kan hierop een uitzondering worden gemaakt, bijvoorbeeld in geval van seksuele intimidatie;
- waartegen een opsporingsonderzoek of strafrechtelijke procedure loopt.

Als een klacht niet wordt behandeld, wordt dit de cliënt binnen 2 weken (10 werkdagen) na ontvangst van de klacht schriftelijk meegedeeld nadat de klacht door MEE ontvangen is.

Registratie en Privacy

Klachten worden vertrouwelijk behandeld. Alle meldingen van ontevredenheid en klachten worden geregistreerd in *Zenya*. Alleen de betrokken medewerker, zijn direct leidinggevende en de klachtenfunctionaris hebben toegang tot het klachtdossier. In het dossier van de desbetreffende cliënt in het cliëntregistratiesysteem wordt volstaan met een verwijzing naar de registratie in *Zenya*.

Bewaartermijn klachten

Klachten worden na afsluiting 5 jaar bewaard.

Informeren van cliënten

De klachtenregeling is beschikbaar op de website van MEE De Meent Groep. De cliënten worden schriftelijk op de regeling geattendeerd via de folder die ze bij aanmelding ontvangen.

Iedere medewerker zal in voorkomende gevallen belangstellenden ook op de regeling attenderen.

Externe klachtencommissie

Als de cliënt niet tevreden is over de afhandeling van de klacht door MEE De Meent Groep, kan hij nog een externe procedure volgen. Voor de externe klachtenprocedure heeft MEE De Meent Groep zich aangesloten bij de [Externe klachtencommissie MEE Stichtingen Brabant en Limburg](#).

Wilt u meer weten over de werkwijze van de klachtencommissie, dan kunt u [hier](#) onder de procedure bekijken en/of [hier klikken voor het reglement](#). Deze onafhankelijke commissie behandelt klachten van cliënten in Noord-Brabant en Limburg en heeft een eigen reglement. De besluiten van de externe klachtencommissie zijn bindend. Eventuele consequenties worden door MEE De Meent Groep binnen vastgestelde termijnen afgehandeld.

Vragen

Heeft u een vraag naar aanleiding van deze klachtenprocedure, stel deze dan per e-mail klachten@meedemeentgroep.nl.