

Klachtenregeling mentorschap Zorgkrachtondersteuning

1. Algemeen

Zorgkrachtondersteuning vindt dat de kwaliteit van mentorschap die zij levert, hoog moet zijn. Uiteraard is kwaliteit altijd voor verbetering vatbaar. Want overal waar gewerkt wordt, kunnen fouten gemaakt worden. Daarop vormt Zorgkrachtondersteuning geen uitzondering. Zorgkrachtondersteuning vindt het van het grootste belang dat u in een vroeg stadium kenbaar maakt wat u niet bevalt of waarover u niet tevreden bent. Het liefst wordt gezien dat u bij het allereerste begin van onvrede “aan de bel trekt”. Als u vindt dat u niet naar behoren bent behandeld door een van de mentoren van Zorgkrachtondersteuning, of als u kritiek hebt op de manier waarop het mentorschap uitgevoerd wordt, kunt u dit kenbaar maken. Wij nemen uw onvrede of klacht serieus en willen er lering uit trekken. De doelstelling van de klachtenregeling is zo snel mogelijk tot een oplossing van het probleem te komen, met andere woorden is een proces van probleemoplossing.

2. Begripsbepalingen

2.1. Cliënt

De cliënt is de persoon over wie de kantonrechter het mentorschap heeft uitgesproken. Voor alle cliënten van Zorgkrachtondersteuning geldt dat ten gevolge van de beperking, niet voor hun eigen belangen op kunnen komen en daarvoor afhankelijk zijn van begeleiding of familie. Daarom zal Zorgkrachtondersteuning in alle gevallen de begeleiders van de cliënt vragen om de cliënt bij te staan in de klachtenregeling van Zorgkrachtondersteuning.

2.2. Klacht

Een uiting van onvrede over het mentorschap die door de betrokkene als onjuist, onvoldoende of onterecht wordt ervaren. Hierbij gaat het om gedrag en handelen door een mentor van Zorgkrachtondersteuning, maar ook om het nalaten en het nemen van besluiten met gevolg voor de cliënt.

2.3. Klager

Cliënt die een klacht indient.

2.4. Aangeklaagde

De mentor, werkzaam bij Zorgkrachtondersteuning, tegen wie de klacht zich richt.

3. Wie kan een klacht indienen?

U kunt alleen uw klacht indienen als u een cliënt bent van Zorgkrachtondersteuning. Voor cliënten van Zorgkrachtondersteuning geldt dat zij ten gevolge van hun beperking, niet voor de eigen belangen op kunnen komen en afhankelijk zijn van begeleiding. Daarom zal Zorgkrachtondersteuning in alle gevallen de begeleider van de cliënt vragen om de cliënt bij te staan in de klachtenregeling.

4. Hoe dient u een klacht in?

Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk worden ingediend bij Zorgkrachtondersteuning. Een klacht moet worden ondertekend en tenminste bevatten:

- Naam van klager, adres en woonplaats
- Datum waarop de klacht is ontstaan
- Omschrijving van datgene waarover uw klacht gaat
- Naam en contactgegevens van diegene die de klager bijstaat

5. Klacht ingediend, hoe nu verder?

- Na ontvangst van de gemelde klacht, zal binnen 48 uur telefonisch contact opgenomen worden met de klager en wordt klager uitgenodigd voor een gesprek
- In het eerste gesprek kan de klager uitleggen waarom een klacht is ingediend. Ook kunnen er nog bewijsstukken ingediend worden om de klacht te ondersteunen.
- De doelstelling van het gesprek is om over de ingediende klacht alsnog tot een gezamenlijke oplossing te komen en eventueel hierover nieuwe afspraken te maken. Als er in het gesprek tot een oplossing wordt gekomen die voor alle partijen acceptabel is, wordt dit schriftelijk vastgelegd en ter ondertekening aangeboden aan de klager en aangeklaagde. De klacht wordt dan buiten behandeling gesteld.
- Na het gesprek wordt de klacht zorgvuldig onderzocht, waarna een beslissing genomen wordt om tot een oplossing te komen van de klacht.
- Klachten worden onder strikte geheimhouding afgewikkeld. Als het noodzakelijk is bij derden informatie op te vragen, zal dit vooraf kenbaar gemaakt worden en wordt de klager vooraf om toestemming gevraagd.
- Binnen 6 weken na de ontvangst van de schriftelijke klacht, wordt een brief gestuurd naar de klager, met daarin een beschrijving van het onderzoek naar de klacht en het besluit.
- Klachten die niet voor klachtenregeling van Zorgkrachtondersteuning in aanmerking komen zijn:
 - a) indien er een verzoek tot ontslag van de mentor bij de rechtbank is ingediend en/of er in deze zaak een gerechtelijke procedure loopt;
 - b) indien deze klacht ook bij de klachtencommissie van de NBPM is ingediend;
 - c) indien de klacht betrekking heeft op externe wet- en regelgeving waaraan Zorgkracht-ondersteuning gevolg dient te geven.

6. Registratie van klachten

1. Klachten en de besluiten na afhandeling worden door Zorgkrachtondersteuning centraal geregistreerd.
2. Zorgkrachtondersteuning zal uitsluitend op verzoek van de rechtbank een geanonimiseerd verslag verstrekken met daarin een beschrijving van de hoeveelheid en aard van de klachten
3. De gemelde klachten worden zo mogelijk vertaald naar kwaliteitsverbetering. De hoeveelheid en aard van de meldingen van klachten en de mate waarin ze oplosbaar bleken, geeft praktische aanknopingspunten voor verbetering van uitvoering van mentorschap door Zorgkrachtondersteuning

7. Wat als u niet tevreden bent over de uitkomst van de klachtafhandeling?

Als de klager het niet eens bent met het resultaat van de klachtafhandeling van Zorgkracht-ondersteuning, wordt hij/zij geadviseerd om de klacht in te dienen bij de onafhankelijke klachtencommissie van de Nederlandse Beroepsvereniging Professionele Mentoren (NBPM).

Het adres van deze klachtencommissie is te vinden op www.nbpm.nl