

Klachtenregeling externen MOMENZ

Datum: 1-11-2024
Status: definitief
Versie: 1

Klachtenregeling externen MOmenz

MOmenz heeft graag tevreden inwoners, klanten en samenwerkingspartners. Onze medewerkers en vrijwilligers proberen u uiteraard zo goed mogelijk van dienst te zijn. Maar het kan natuurlijk voorkomen dat u toch niet tevreden bent over onze dienstverlening. We hopen dat u ons hierover informeert, zodat we eventuele problemen kunnen oplossen en hier met u over in gesprek kunnen gaan.

MOmenz heeft ook e.a. geregeld met betrekking tot sociale veiligheid. Meer informatie vindt u op de [website](http://www.momenz.nl/sociale-veiligheid). www.momenz.nl/sociale-veiligheid.

Daarnaast is deze regeling in lijn met de voor de WTZA (Wet toetreding zorgaanbieders) en de Wkkgz (Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg) gestelde eisen.

Deze regeling treedt in werking op 1 november 2024. De oude klachtenregeling versie 1-6-2023 komt hiermee te vervallen.

In dit reglement staat vermeld hoe u een klacht kunt indienen en welke stappen u hiervoor kunt ondernemen.

1. Voor wie en waarvoor is deze regeling bestemd

De regeling geldt voor alle gebruikers van de diensten van MOmenz. Dit zijn inwoners, bewonersinitiatieven, vrijwilligers- en maatschappelijke organisaties en samenwerkingspartners. Ook MOmenz vrijwilligers kunnen gebruik maken van deze regeling. In deze regeling gebruiken we voor al deze gebruikers het woord 'klant'.

U kunt alleen een klacht indienen over gedrag of een gebeurtenis die u zelf aangaat. De klacht kan gaan over de kwaliteit van de dienstverlening en kan betrekking hebben op de wijze waarop u bent benaderd of behandeld door een beroepskracht of vrijwilliger van MOmenz.

Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

2. De klachtroute

Indien u ongewenst gedrag ervaart of niet tevreden bent over de dienstverlening door een beroepskracht of vrijwilliger of als u last heeft van een bepaald besluit van de organisatie, kunt u dit eerst rechtstreeks met de betrokken beroepskracht of vrijwilliger **bespreken**. Er is altijd een beroepskracht verantwoordelijk voor en aanspreekbaar op het handelen van een vrijwilliger.

Dit rechtstreeks bespreken is een belangrijke eerste stap in de procedure. Uw feedback wordt gewaardeerd, problemen worden serieus genomen en kunnen in overleg vaak worden opgelost voordat ze erger worden of zich herhalen. De aangesproken beroepskracht en/of vrijwilliger probeert in overleg met u tot een **bevredigende oplossing** te komen. Het kan zijn dat uw signaal wordt besproken met betrokken vrijwilligers of betrokken beroepskrachten - uiteraard in overleg met u.

Wanneer dit niet tot een bevredigende oplossing leidt voor u, of als u er geen vertrouwen in heeft dat de klacht op deze wijze kan worden opgelost, of als de klacht te ernstig is om eerst

nog onderling te bespreken, dan kunt u een **schriftelijke klacht** indienen via het [klachtenformulier op onze website](#) bij de klachtenfunctionaris van MOmenz. Dit leidt tot een interne behandeling van de klacht.

Ook deze behandeling is erop gericht om in overleg met u en andere betrokkenen tot een oplossing te komen. Bij de interne behandeling wordt niet alleen rekening gehouden met uw belang en de privacy rechten, maar ook met die van de eventuele beklagde.

3. De interne behandeling van een klacht

1. De klacht wordt via het [klachtenformulier](#) ingediend bij de klachtenfunctionaris.
2. De klachtenfunctionaris neemt de klacht zo snel mogelijk in behandeling. Hij/zij informeert u en de eventuele beklagde eerst over de wijze van behandeling en de verwachte tijdsduur van de procedure. Het streven is de klacht binnen de wettelijk verplichte termijn van zes weken te hebben afgehandeld. Deze termijn kan eventueel verlengd worden met vier weken. Indien er met vier weken verdaagd wordt, moet door de klachtbehandelaar een bericht aan klager gestuurd worden.
3. De behandeling gebeurt in principe informeel, tenzij u verzoekt om een formele reactie. In contact via telefoon of e-mail met u en met de eventuele beklagde of via een persoonlijk gesprek, probeert de klachtenfunctionaris te komen tot een passende oplossing en tevens het herstel van het vertrouwen.
4. Als een oplossing wordt bereikt, legt de klachtenfunctionaris dit vast in een brief of e-mail aan betrokkenen.
5. De behandeling van de klacht geschiedt op basis van hoor en wederhoor en is vertrouwelijk, dat wil zeggen: alleen u en de direct betrokken medewerker(s) worden geïnformeerd. Indien de klachtenfunctionaris van mening is dat meer medewerkers (bijvoorbeeld het team van de beklagde) moeten worden betrokken bij de klachtafhandeling of geïnformeerd moeten worden over de uitkomst, dan worden u en beklagde hier eerst over geïnformeerd.
6. Indien u hier prijs op stelt, neemt de klachtenfunctionaris twee maanden na de besluitvorming in de klachtprocedure contact met u op om de procedure definitief af te sluiten. Indien er sprake was van een beklagde, wordt ook met hem/haar een persoonlijk gesprek gevoerd ter afsluiting.
7. De stukken en/of correspondentie van de klachtprocedure worden gearhiveerd op het directiesecretariaat en gedurende twee jaar bewaard t.b.v. interne verbetering en/of een eventuele externe procedure.
8. Een klachtdossier waarbij een medewerker als beklagde betrokken is, is geen onderdeel van het personeelsdossier van die medewerker. Indien de klachtenfunctionaris van mening is dat over de klacht toch iets in een personeelsdossier moet worden opgenomen, dan wordt de betreffende medewerker hier eerst over geïnformeerd.

4. De externe behandeling van een klacht

Leidt deze route niet tot een oplossing, dan kunt u een klacht indienen bij onze **externe Klachtencommissie**, zie gegevens hieronder.

De secretaris van de externe klachtencommissie bevestigt binnen vijf werkdagen schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de klager en licht deze in over de verdere procedure.

[Klachtenreglement externe klachtencommissie.](#)**Meldplicht**

Wij zijn als zorgverlener verplicht elke vorm van geweld en misbruik in de relatie zorgprofessional en klant door te geven aan de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ). Eveneens als er sprake is van ontslag (vanuit werkgever en werknemer) wegens ernstig disfunctioneren.

Contactgegevens

Instantie	Naam
MOmenz Klachtenfunctionaris	Mevrouw M. Broersma
Externe klachtencommissie maatschappelijke dienstverlening in NH, ZH en UTR	www.klachtencommissiemd.nl