



## Klachtenregeling voor cliënten (samenvatting)

De Wet Kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg (Wkkgz) beoogt een tijdige, laagdrempelige, informele en oplossingsgerichte klachtenafhandeling met zo nodig ondersteuning van een klachtenfunctionaris die werkt in onafhankelijkheid. Deze klachtenregeling voor cliënten is gebaseerd op de richtlijnen uit de nieuwe wet en is per 1 januari 2022 ingegaan.

### Uiting van ongenoegen

Bij gevoelens van onvrede, wil Mennistenerf / Pennemes u, als cliënt of vertegenwoordiger van de cliënt, in de gelegenheid stellen deze zo snel mogelijk te kunnen bespreken. Nadat u besloten heeft melding te maken van ontevredenheid, is de eerste voor de hand liggende stap de medewerker die als uw aanspreekpunt fungeert.

Mocht deze melding niet tot een bevredigende oplossing leiden dan kunt u zich wenden tot de leidinggevende van de afdeling.

Als derde mogelijkheid biedt Mennistenerf / Pennemes afhandeling via de klachtenfunctionaris aan. Mocht u redenen hebben uw gevoelens van onvrede niet te willen uiten tegen de medewerker of diens leidinggevende, bijvoorbeeld omdat de melding niet naar tevredenheid is afgehandeld of misschien over de leidinggevende gaat, dan kunt u terecht bij de klachtenfunctionaris.

Ook de klachtenfunctionaris zal zich er voor inzetten de ontevredenheid te bespreken en een zo bevredigend mogelijke oplossing te bereiken.

De klachtenfunctionaris kan ook door de medewerker of diens leidinggevende gevraagd worden een ondersteunende rol te spelen in het zoeken naar een bevredigende oplossing.

### Klachten

Wanneer u een klacht wil indienen of niet tevreden bent over de oplossing die is bereikt bij de afhandeling van de uiting van ongenoegen, kunt u zich wenden met een formele klacht tot de Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur kan hierbij gebruik maken van een klachtencommissie als het een klacht met betrekking tot de Wet zorg en dwang (Wzd) betreft. De commissie doet zorgvuldig onderzoek en hoort alle partijen. De commissie brengt advies uit aan de raad van bestuur, eventueel vergezeld van aanbevelingen. Als de klacht helemaal nog niet is besproken met de klachtenfunctionaris, zal u eerst voorgesteld worden te proberen de klacht met behulp van de klachtenfunctionaris op te lossen. Bij behandeling van een formele klacht zal de Raad van Bestuur binnen 6 weken een oordeel geven.

De klachtenregeling is bedoeld voor cliënten en diens vertegenwoordigers die zorg en/of diensten ontvangen van Mennistenerf en Pennemes

Op de volgende bladzijde is bovenstaande in twee afbeeldingen weergegeven. Voor cliënten die zorg ontvangen vanuit de Wmo is de route namelijk iets anders.

Een uitgebreide versie van de klachtenregeling kunt u opvragen bij de zorgorganisatie of vinden op de website. Hierin is in verschillende hoofdstukken informatie opgenomen over klachtopvang, klachtenbehandeling en Wzd-klachten.

Ter ondersteuning bij het formuleren van een uiting van ongenoegen of klacht, blijft de mogelijkheid bestaan hierover vertrouwelijk met de vertrouwenspersoon in gesprek te gaan.

|   |   |                |
|---|---|----------------|
| Klachtenregeling voor cliënten (samenvatting) | Type document: Procedure                        | Code: 3.3      |
| Mennistenerf/thuiszorg Dirk Prins/Pennemes    | Vastgesteld met proceseigenaar: 24 januari 2022 |                |
| Opgesteld: 21 december 2021                   | Evaluatie: 21 december 2023                     | Pagina 1 van 4 |



## Klachtenregeling voor cliënten (samenvatting)

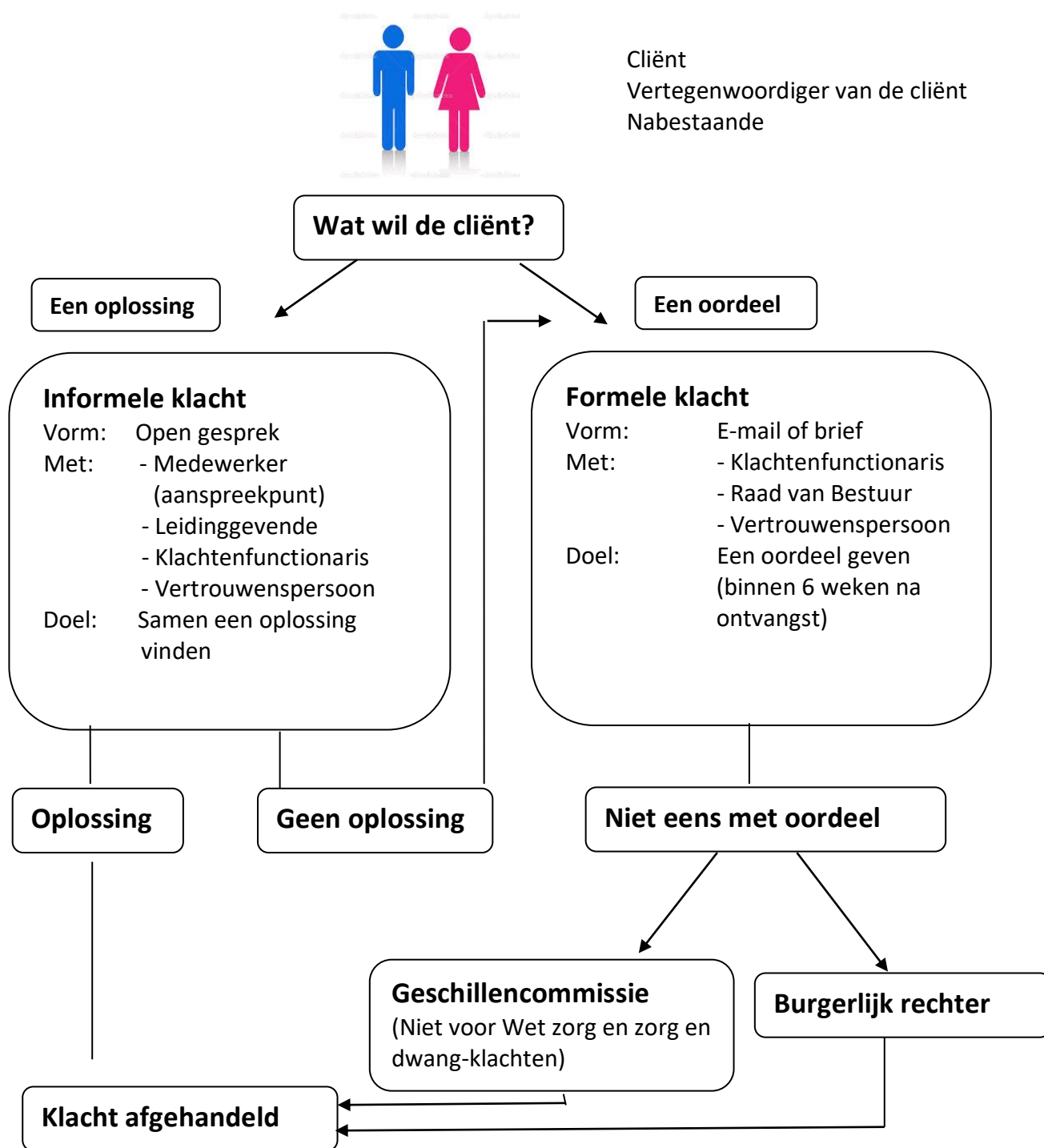
De **vertrouwenspersoon** voor cliënten van Mennistenerf en Pennemes is mevrouw Sabine van Pelt. U kunt haar bereiken via e-mail: [sabine.van.pelt@facit.nl](mailto:sabine.van.pelt@facit.nl), of via het algemene telefoonnummer van Facit: 0251 – 212 202

De **vertrouwenspersoon** voor cliënten van de afdeling **kleinschalig wonen** en voor klachten of vragen omtrent de Wet zorg en dwang is mevrouw Intan Awondatu (organisatie: Zorgstem). U kunt haar bereiken via secretariaat tel: 088-6781000 of via e-mail: [i.awondatu@zorgstem.nl](mailto:i.awondatu@zorgstem.nl).

De **klachtenfunctionaris** van Mennistenerf en Pennemes is de Adviseur Kwaliteit. Zij is te bereiken via e-mail: [klachten@mennistenerf.nl](mailto:klachten@mennistenerf.nl) / [klachten@pennemes.nl](mailto:klachten@pennemes.nl).

|   |   |                |
|---|---|----------------|
| Klachtenregeling voor cliënten (samenvatting) | Type document: Procedure                        | Code: 3.3      |
| Mennistenerf/thuiszorg Dirk Prins/Pennemes    | Vastgesteld met proceseigenaar: 24 januari 2022 |                |
| Opgesteld: 21 december 2021                   | Evaluatie: 21 december 2023                     | Pagina 2 van 4 |

## Klachtenregeling voor cliënten (samenvatting)

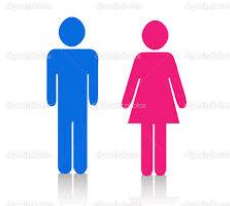


Voor vragen en informatie over de klachtenregeling, de procedure of de adresgegevens van de klachten- en/of geschillencommissie, kunt u zich wenden tot de klachtenfunctionaris.

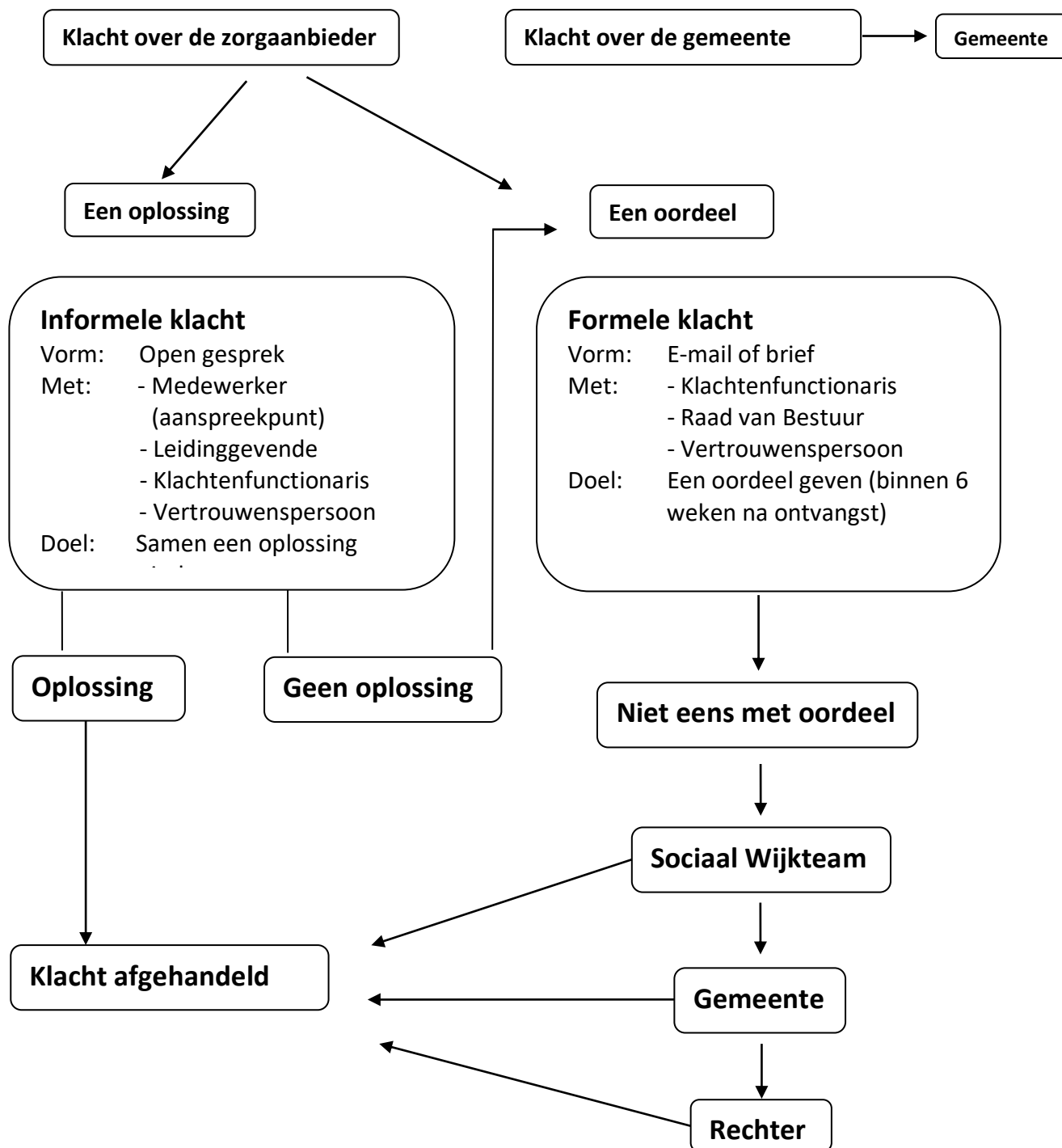
|   |   |                |
|---|---|----------------|
| Klachtenregeling voor cliënten (samenvatting) | Type document: Procedure                        | Code: 3.3      |
| Mennistenerf/thuiszorg Dirk Prins/Pennemes    | Vastgesteld met proceseigenaar: 24 januari 2022 |                |
| Opgesteld: 21 december 2021                   | Evaluatie: 21 december 2023                     | Pagina 3 van 4 |

## Klachtenregeling voor cliënten (samenvatting)

Cliënten die zorg ontvangen vanuit de Wet op de maatschappelijke ondersteuning (Wmo)



Cliënt  
Vertegenwoordiger van de cliënt  
Nabestaande



|   |   |                |
|---|---|----------------|
| Klachtenregeling voor cliënten (samenvatting) | Type document: Procedure                        | Code: 3.3      |
| Mennistenerf/thuiszorg Dirk Prins/Pennemes    | Vastgesteld met proceseigenaar: 24 januari 2022 |                |
| Opgesteld: 21 december 2021                   | Evaluatie: 21 december 2023                     | Pagina 4 van 4 |