



## Interne klachtenprocedure Mentionem Zorgadviesburo

### Wat verstaat Mentionem onder een klacht?

Iedere melding van een opdrachtgever, waaruit blijkt dat niet aan diens verwachting is voldaan en die niet het karakter heeft van een snel te verhelpen misverstand.

Klachten worden in alle gevallen vertrouwelijk behandeld. Mentionem ziet een klacht als een leermoment dat kansen biedt ter verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening.

Klachten worden behandeld door de eigenaar van Mentionem, deze zal in alle redelijkheid en billijkheid tot besluitvorming komen. Nice Teleservice zal de klacht ontvangen wanneer deze telefonisch wordt gemeld. De telefoniste reageert niet inhoudelijk op de klacht, zij luistert en geeft de klager door dat zij er voor zal zorgen dat de klacht zorgvuldig zal worden behandeld. Zij verzoekt de klager zijn klacht schriftelijk te bevestigen volgens de afspraak in de zorgovereenkomst. In de zorgovereenkomst is de volgende klachtenregeling opgenomen:

'Klachten dienen schriftelijk en zo spoedig mogelijk te geschieden, doch uiterlijk binnen 48 uur na constatering, ofwel- bij niet zichtbare gebreken- binnen 48 uur nadat de gebreken redelijkerwijs konden worden geconstateerd.

Vorderingen en verweren, gegrond op de stelling dat opdrachtnemer (Mentionem Zorgadviesburo) op enigerlei wijze tekort zou zijn geschoten, verjaren door verloop van 1 jaar na het afsluiten van de opdracht waarop zij betrekking hebben.'

### Stappen in de procedure:

1. Luisteren naar de klacht.
2. Registreren van de klacht op het klachtregistratieformulier.
3. Beoordelen van de klacht. Uitgangspunt is dat klachten naar ieders tevredenheid worden opgelost. Zodra een klacht binnenkomt zal daarover binnen 5 werkdagen een schriftelijk ontvangstbevestiging aan de klager worden gezonden. In een persoonlijk gesprek zal gezocht worden naar een goede oplossing. De behandeling/oplossing van de klacht vindt binnen een maand plaats. Mocht de procedure langer duren dan wordt de klager hiervan op de hoogte gebracht en wordt er een indicatie gegeven over de duur van de afhandeling.
4. Afronden van de klacht. De afhandeling van de klacht wordt schriftelijk aan de klager medegedeeld. Mocht de klacht te maken hebben met dienstverlening betreffende het PGB en de klager is niet tevreden over de afhandeling van zijn klacht, dan kan hij zich wenden tot de brancheorganisatie waar Mentionem lid van is. Deze beschikt over een onafhankelijke klachtencommissie.
5. Analyseren van de klacht. De klachtenregistratieformulieren worden centraal verzameld. Op basis van de oorzaak van een klacht worden verbeteringen in de dienstverlening doorgevoerd.

De klager kan ter ondersteuning gebruik maken van de informatie en klachtenopvang gezondheidszorg (IKG) Flevoland

Neringpassage 107, 8224 JB Lelystad

Postbus 194, 8200 AD Lelystad

Telefoon: (0320) 255 520

[www.ikg-flevoland.nl](http://www.ikg-flevoland.nl)

Gegevens onafhankelijke klachtencommissie brancheorganisatie

Nederlandse Branchevereniging voor PGB Adviseurs

Postbus 96

4460 AB Goes

tel. 036 5483146

[www.nbpa.nl](http://www.nbpa.nl)

