

## **Klachtenprocedure voor mantelzorgers of hulpvragers van BredaMantelzorg**

Bij BredaMantelzorg luisteren we naar jou en nemen we alle signalen serieus. Heb je een klacht? Hieronder lees je hoe je die kunt melden en wat er daarna gebeurt.

### **Stap 1: Informeel Gesprek**

Soms kun je een klacht oplossen door die eerst met de persoon zelf te bespreken. Dit kan bijvoorbeeld iemand van BredaMantelzorg zijn die je heeft geholpen. Een goed gesprek lost vaak veel op.

#### **Hoe doe je dat?**

- Kies een rustig moment en een rustige plek om te praten.
- Vertel wat je dwarszit en luister ook naar de ander.
- Probeer samen een oplossing te vinden.

### **Stap 2: Formele klacht indienen**

Lukt het niet om samen een oplossing te vinden? Of wil je het liever niet direct met de persoon bespreken? Dan kun je je klacht indienen bij onze klachtenfunctionaris. Blijf er niet mee rondlopen, maar meld je klacht zo snel mogelijk.

#### **Hoe doe je dat?**

- Stuur een e-mail naar [hr@bredamantelzorg.nl](mailto:hr@bredamantelzorg.nl) of schrijf naar BredaMantelzorg **Wethouder van Haperenstraat 36c, 4813 AM Breda**. Zet in je mail of brief duidelijk dat het om een klacht gaat.
- Je ontvangt binnen 5 werkdagen een bevestiging dat we je klacht hebben ontvangen.
- De klachtenfunctionaris kijkt of je de klacht al hebt besproken met de betrokken persoon. Dit is het informele gesprek uit stap 1. Zo niet, dan krijg je het advies dit eerst te doen.
- Als het informele gesprek geen oplossing biedt, onderzoekt de klachtenfunctionaris je klacht verder.
- De klachtenfunctionaris gaat dan in gesprek met jou en de betrokken persoon (of personen). Samen zoeken we naar een oplossing.
- Als er geen oplossing komt waar iedereen tevreden mee is, wordt de klacht doorgestuurd naar de klachtencommissie.

### **Stap 3: Klachtbehandeling door de klachtencommissie**

Soms lukt het niet om samen een oplossing te vinden. Dan neemt de klachtencommissie je klacht in behandeling.

### **Wat gebeurt er dan?**

- Je krijgt bericht over wanneer de commissie jouw klacht behandelt.
- Als er nog informatie mist, krijg je een week om deze aan te vullen.
- De persoon over wie de klacht gaat, ontvangt binnen een week de klacht is en mag hier binnen 2 weken op reageren.
- Jij krijgt daarna 2 weken de tijd om hierop te reageren.
- De commissie kan ervoor kiezen om iedereen apart te spreken. Jij of de andere persoon kan hier ook om vragen. Wat er in deze gesprekken wordt gezegd, telt alleen mee als de ander de kans krijgt om te reageren.
- De commissie kan getuigen oproepen om meer duidelijkheid te krijgen. Dit gebeurt op een moment waarop beide partijen nog kunnen reageren.
- Als de commissie denkt dat zij alle informatie heeft, plannen ze een mondeling gesprek over de klacht. Wil je liever niet samen met de andere persoon aanwezig zijn? Dan kun je vragen om een aparte bespreking. Of ervoor kiezen om alles schriftelijk af te handelen.
- De klachtencommissie zorgt ervoor dat jullie op tijd alle informatie kunnen inzien.
- De klachtencommissie beslist op basis van meerderheid van stemmen.
- Uiteindelijk neemt de commissie een besluit en deelt dit binnen een week na de beslissing met jou, de betrokken persoon en het bestuur van BredaMantelzorg.
- De klachtencommissie legt uit hoe ze tot de beslissing is gekomen.

### **Goed om te weten**

- Jouw klacht wordt vertrouwelijk behandeld.
- We houden ons aan de privacyregels van de AVG.
- De zittingen van de klachtencommissie zijn niet openbaar.
- De klachtencommissie kan, als dat nodig is, sneller een uitspraak doen. Dit laat de commissie zo snel mogelijk weten. En legt uit waarom dit nodig is.

### **Heb je vragen over deze klachtenregeling?**

Neem dan contact met ons op. We helpen je graag!

Onze contactgegevens:

BredaMantelzorg

Wethouder van Haperenstraat 36c, 4813 AM Breda

076-750 32 00

[info@bredamantelzorg.nl](mailto:info@bredamantelzorg.nl)

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