

Klachtenprocedure BMZM

Statera Zorgadvies is aangesloten bij de Beroepsvereniging voor Mantelzorgmakelaars.

Doel

Met deze regeling wordt een zorgvuldige behandeling van klachten beoogd. Eenieder die gebruik maakt van de diensten van een bij de BMZM aangesloten mantelzorgmakelaar kan schriftelijk een klacht indienen bij de klachtencommissie.

Uitgangspunten

In de regel zal de klager zijn klacht mondeling dan wel schriftelijk kenbaar maken bij de direct betrokken mantelzorgmakelaar. Leidt dit contact niet tot een bevredigende oplossing, dan dient de klager een schriftelijke klacht in bij de klachtencommissie van de BMZM. Zij zorgt voor een zorgvuldige afhandeling van de klacht. Bij de afhandeling van de klacht staat bemiddeling, om tot een oplossing te komen, voorop. Alle klachten over een bij de BMZM aangesloten mantelzorgmakelaar worden door de BMZM in behandeling genomen tenzij binnen het dienstverband van de betrokken mantelzorgmakelaar een klachtenprocedure voor handen is.

Afhandelingsprocedure

De klacht dient binnen 2 weken na de reactie van de betreffende mantelzorgmakelaar schriftelijk te worden ingediend. Voor de klacht in behandeling wordt genomen, wordt nagegaan of betreffende mantelzorgmakelaar in loondienst of vrijgevestigd is en indien in loondienst of de betreffende werkgever een klachtenprocedure heeft. De klager krijgt binnen 7 dagen een melding van ontvangst van de klacht. Indien de bewuste mantelzorgmakelaar kan terug vallen op een klachtenprocedure van werkgever, wordt de klager hiervan bij de ontvangstbevestiging van de klacht op de hoogte gebracht. Tegelijk met de ontvangstbevestiging wordt de klager geïnformeerd over de te volgen procedure en de verwerkingstijden. Partijen krijgen bij de bemiddelingspoging ieder de gelegenheid om de klacht mondeling toe te lichten. Hiertoe worden zij uitgenodigd voor een gezamenlijk gesprek. Dit gesprek staat onder leiding van de klachtencommissie.

Als bemiddeling niet slaagt, wordt de klacht op navolgende wijze behandeld:

- Binnen 2 weken na het beëindigen van de bemiddeling worden de klager en de mantelzorgmakelaar uitgenodigd voor een hoorzitting
- De hoorzitting vindt plaats binnen 4 weken na einde bemiddeling
- Zo nodig wordt informatie ingewonnen bij derden of experts
- De klacht wordt na einde bemiddeling binnen 6 weken volledig gedocumenteerd en afgehandeld.
- De klacht, waarbij aanvullende informatie moet worden ingewonnen en/of expertise is gewenst, wordt binnen 6 weken na het ontvangen van de ontbrekende gegevens afgehandeld.

Afhandeling schriftelijke klacht

De afronding van een schriftelijke klacht geschiedt door een schriftelijke mededeling van de klachtencommissie aan de klager. Daarin wordt aangegeven wat de bevindingen en de conclusies zijn naar aanleiding van de ingediende klacht en hoe op de klacht gereageerd zal worden. Indien de klacht door bemiddeling is opgelost, wordt aangegeven op welke wijze dat is gedaan.

De klachtencommissie

De commissie bestaat uit drie, niet bij de zaak betrokken, leden van de BMZM waarvan 1 bestuurslid die door het bestuur voor deze gelegenheid wordt aangesteld. De klachtencommissie houdt tijdens de procedure een registratie bij van alle belangrijke momenten. De klachtencommissie is via de secretaris bereikbaar op het postadres of via de website van de BMZM.