

## Klachtenregeling Academie en Advies

### Algemene bepalingen

#### Artikel 1: Begripsbepalingen

Klacht: iedere melding van een klager, waaruit blijkt dat niet aan diens verwachting is voldaan en die niet het karakter heeft van een snel te verhelpen misverstand en waarvan het duidelijk is (gelet op de teleurstelling bij de klant) dat dit aandacht verdient op een hoger niveau in de organisatie van MantelzorgNL. Klager: degene die gebruik heeft gemaakt van een product of dienst van MantelzorgNL en daar ontevreden over is.

#### Artikel 2: Doelstelling klachtenregeling

MantelzorgNL is de landelijke vereniging voor mantelzorgers. Zij levert producten en diensten ter ondersteuning aan mantelzorgers, waaronder leden, en aan professionals in zorg en welzijn, waaronder aangesloten organisaties. Het klachtenreglement beschrijft de klachtenprocedure voor klanten van MantelzorgNL.

#### Artikel 3: Indienen van klacht

1. De klager dient de klacht schriftelijk in bij de bestuurssecretaris van MantelzorgNL.
2. De klacht bevat ten minste (1) naam en adres van de klager, (2) dagtekening, en (3) omschrijving van de klacht.

#### Artikel 4: Klachtenregistratie

1. MantelzorgNL bevestigt de ontvangst van een klacht schriftelijk binnen vijf werkdagen. Zij vermeldt daarbij (1) de NAW gegevens van de klager, (2) dagtekening ontvangst klacht, (3) de afhandelingstermijn, (4) de klachtenprocedure, (5) de contactpersoon.
2. MantelzorgNL vormt een dossier over de klacht. Dit dossier bevat de volgende gegevens:
  - a) NAW gegevens van de klager
  - b) De indieningsdatum van de klacht
  - c) Omschrijving van de klacht
  - d) Datum van ontvangstbevestiging en wijze van afhandeling van de klacht
  - e) De gevoerde correspondentie over de klacht.
3. De bestuurssecretaris is verantwoordelijk voor het vertrouwelijk beheren van het dossier.
4. Het dossier over een klacht wordt gedurende 2 jaar bewaard, te rekenen vanaf het moment dat de klacht afgehandeld is. Daarna worden de gegevens vernietigd.

#### Artikel 5: Gesprek

1. In eerste instantie gaat de directie van MantelzorgNL in gesprek met de klager en eventueel met andere betrokkenen. De inzet van dit gesprek is dat de klacht tot tevredenheid van alle partijen wordt opgelost.
2. De uitkomst van dit gesprek wordt schriftelijk vastgelegd en ter goedkeuring en ter ondertekening gestuurd aan de klager.

#### Artikel 6: Klachtencommissie

1. Indien in artikel 5 genoemd gesprek geen oplossing biedt voor de betrokkenen wordt een klachtencommissie ingesteld.
2. De klachtencommissie bestaat uit drie personen, namelijk de bestuurssecretaris, een bestuurslid en een onafhankelijke derde persoon.

#### Artikel 7: Afhandeling

1. De klachtencommissie kan ter beoordeling van de klacht nadere informatie inwinnen bij de klager, alsmede bij andere personen of instanties op wie de klacht betrekking heeft.
2. Bij het inwinnen van informatie wordt schriftelijk aantekening gemaakt in het klachtendossier door de bestuurssecretaris.
3. Klachten die betrekking hebben op een gebeurtenis die langer dan één jaar voor het indienen van de klacht plaatsvond, worden niet in behandeling genomen.

4. De klachtencommissie communiceert haar ingenomen standpunt schriftelijk aan de klager.
5. MantelzorgNL handelt de klacht binnen zes weken na indienen af.
6. Indien de klacht niet binnen zes weken afgehandeld kan worden, wordt de klager hiervan zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk een week van te voren schriftelijk op de hoogte gesteld. Hierbij vermeldt MantelzorgNL de reden van vertraging en de termijn waarbinnen de afhandeling van de klacht verwacht wordt.

**Artikel 8: Vertrouwelijkheid**

1. Een ieder die bij de behandeling van een klacht betrokken is, is verplicht tot geheimhouding van alle informatie waarvan hij hieromtrent kennis neemt.

**Artikel 9: Slotbepaling**

1. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de ingestelde klachtencommissie.
2. Het klachtenreglement is openbaar te downloaden via de website [www.mantelzorg.nl](http://www.mantelzorg.nl).