

Klachtenreglement

Vastgesteld op: December 2019

Van toepassing op

Alle uitingen van ongenoegen in contact met medewerkers van ZaZ Welzijn B.V. die niet onmiddellijk door de direct aangesprokene of diens leidinggevende weggenomen kunnen worden.

Doel van dit klachtenreglement

Het op zorgvuldige en uniforme wijze registreren en afhandelen van klachten, het wegnemen van de oorzaken, en het nemen van adequate maatregelen om herhaling te voorkomen.

Hoe kunt u een klacht indienen

Wanneer u een klacht heeft, kunt u zich wenden tot de onafhankelijke klachtenfunctionaris van ZaZ Welzijn B.V.. Dit kunt u zowel telefonisch, via de email als ook schriftelijk doen. Hieronder volgen de contactgegevens:

Annemieke Wolff

Tel: 06 30 75 00 30

Email: annemieke@wolffconnect.nl

De klacht kan zowel betrekking hebben op het eigen personeel van ZaZ Welzijn B.V. als op gedragingen en/of uitlatingen die gedaan zijn door derden die in opdracht van ZaZ Welzijn B.V. werkzaamheden ten behoeve van cliënten van ZaZ Welzijn B.V. zijn verricht.

Termijn

Klachten kunnen worden ingediend tot uiterlijk 6 weken na het moment van handelen of nalaten van ZaZ Welzijn B.V., dan wel vanaf het moment dat de cliënt redelijkerwijs daarvan kennis had kunnen nemen.

Klachtafhandelaar

ZaZ Welzijn B.V. heeft een externe klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris is in staat om objectief en onpartijdig de klacht tot zich te nemen en te behandelen.

Ontvangst en registratie van een (schriftelijke) klacht

De klachtenfunctionaris registreert bij ontvangst klacht datum van ontvangst. De klachtenfunctionaris neemt zo nodig telefonisch contact op met de klager om aanvullende informatie te verkrijgen.

Bevestiging

De klachtenfunctionaris stuurt uiterlijk binnen twee weken een ontvangstbevestiging aan klager, waarin zijn opgenomen:

- Korte omschrijving van de klacht (inclusief datum, plaats en bijzondere omstandigheden),
- De verdere afhandeling van de klacht en de termijn waarbinnen men verwacht de klacht af te handelen (maximaal 6 weken, tenzij met gegronde redenen anders wordt overeengekomen),
- De verzending van de bevestiging wordt geregistreerd op het meldingsformulier.

Wanneer de klacht niet in behandeling wordt genomen

Ontvangt de klager uiterlijk binnen vier weken na ontvangstdatum hiervan bericht met een onderbouwde motivatie waarop het besluit is genomen de klacht niet in behandeling te nemen.

Onderzoek

De klachtenfunctionaris legt de ontvangen klacht voor aan de betrokken medewerker(s). De klachtenfunctionaris vat de reactie van de betrokkene samen zodanig dat de betrokkene zich akkoord verklaart met de omschrijving. De klachtenfunctionaris informeert de betrokkene over de verdere afhandeling.

Corrigerende maatregelen

De klachtenfunctionaris bepaalt of de klacht gegrond is. Vervolgens besluit hij - aan de hand van de ernst van de klacht, de aanwijsbare oorzaak en de verantwoordelijke - of er correctie, genoegdoening en/of een vervangende dienst aangeboden zal worden.

De klachtenfunctionaris doet telefonisch het aanbod aan de klager, en peilt de tevredenheid van de klager over de maatregel / genoegdoening. Ook verstuurt de klachtenfunctionaris een schriftelijke bevestiging van datgene dat besproken is.

Zulks binnen zes weken na ontvangst van de klacht. Wanneer de klager niet tevreden is met het aanbod, dan overweegt de klachtenfunctionaris of nieuw intern onderzoek en/of een nieuw aanbod wenselijk is. Het aanbod en de reactie van de klager worden vastgelegd.

Verslaglegging

De klachtenfunctionaris doet schriftelijk verslag aan de klager en aan alle betrokkenen, uiterlijk binnen 6 weken na ontvangst van de klacht. De klager wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht evenals van de eventuele verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen zijn of zullen worden genomen.

Preventieve maatregelen

De klachtenfunctionaris adviseert of er maatregelen genomen kunnen worden om herhaling te voorkomen van de omstandigheden die tot de klacht hebben geleid. Hij overlegt met diegene die effectieve verbeteringen kan doorvoeren. De preventieve maatregelen worden gecommuniceerd met het bestuur van ZaZ Welzijn B.V.

Rapportage

Het bestuur van ZaZ Welzijn B.V. draagt zorg voor de afhandeling van datgene wat is afgesproken met klager. Het bestuur van ZaZ Welzijn B.V. analyseert elk jaar de klachten, beoordeelt of er trends zichtbaar zijn, of de corrigerende maatregel hebben geleid tot tevredenheid, en of de preventieve maatregelen hebben geleid tot verbetering. Deze analyse maakt deel uit van het kwaliteitsbeleid van ZaZ Welzijn B.V.. Tevens draagt ze zorg voor een registratie van het aantal bij haar ingediende klachten, de aard van de ingediende klachten, evenals van de naar aanleiding van de ingediende klachten getroffen maatregelen. Deze registratie kan op verzoek van opdrachtgevers worden ingezien. De klachtenfunctionaris bewaart alle benodigde informatie en brengt eenmaal per jaar verslag uit met daarin:

- Het totale aantal ingediende klachten
- Het aantal ingediende klachten dat niet in behandeling is genomen
- Het aantal ingediende klachten dat niet in behandeling is genomen en binnen de termijn is afgehandeld
- Het aantal ingediende klachten dat in behandeling is genomen
- Het aantal ingediende klachten dat in behandeling is genomen en binnen de termijn is afgehandeld

Beroep

Mocht de klacht niet naar tevredenheid van de klager zijn afgehandeld, bestaat de mogelijkheid de klacht neer te leggen bij de opdrachtgever van ZaZ Welzijn B.V.. Dit kan bijvoorbeeld zijn een werkgever, gemeenten, het UWV, de verzekeringsinstelling etc. In derde instantie kunt u contact opnemen met de Nationale Ombudsman of met de ombudsman in uw gemeente. Daarnaast zijn er instanties die de belangen van cliënten behartigen. Zoals Arcon (Landelijke Vereniging Arbeidsongeschikten), Breed Platform Verzekerden en Werk, Helpdesk Gezondheid, Werk en Verzekeringen, de CG-Raad (Raad voor Chronisch Ziekten en Gehandicapten).

Definities:	Definities in het klachtenreglement
Aanbieder:	ZaZ Welzijn B.V.;
Raad van bestuur:	de eigenaren ZaZ Welzijn B.V.;
Cliënt:	natuurlijke persoon aan wie ZaZ Welzijn B.V. gezondheidszorg of (maatschappelijke) ondersteuning verleent of heeft verleend;
Klacht:	uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een cliënt, door de aanbieder of door een persoon die voor de aanbieder werkzaam is;
Klager:	degene die een klacht indient;
Aangeklaagde:	degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
Klachtenfunctionaris:	degene die buiten de organisatie belast is met de opvang van klachten van (ex)cliënten