

Vastgesteld op: 20 – oktober – 2023

# Klachtenreglement

## Toelichting klachtenreglement ZaZ Welzijn B.V.

ZaZ Welzijn B.V. hecht grote waarde aan het op een juist en kwalitatieve wijze inzetten van onze hulp- en dienstverlening. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden hebt over onze hulp- en dienstverlening. Meestal brengt een goed gesprek met de betreffende medewerker een oplossing. Als dit niet leidt tot gewenst resultaat of als u het niet met de betrokken medewerker kunt/wilt bespreken, kunt u gebruik maken van de klachtenregeling.

## Klachtenreglement

Per 1 januari 2022 is de Wet toetreding zorgaanbieders (Wtza) van kracht. ZaZ Welzijn B.V. valt onder deze wetgeving aangezien er ondersteuning vanuit de Jeugdwet wordt geboden. De Wtza bewerkstelligt dat er transparant en verantwoord wordt gewerkt in de zorg. In de Wtza wordt verwezen naar de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Op basis van de Wkkgz is deze klachtenregeling gebaseerd. Conform deze wet heeft ZaZ Welzijn B.V. een externe klachtenfunctionaris aangesteld die de klachtenbehandeling behartigt en onafhankelijk zijn/haar taak uitvoert. Ook klachten over ondersteuning vanuit de Wmo en re-integratie begeleiding/ jobcoaching behandelen wij (grotendeels) volgens deze klachtenregeling. Wanneer er sprake is van een uitzondering op de klachtenregeling is dit vermeldt.

## 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.

## Klachtenreglement is 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.

## Procedure en termijnen

### Klachten die vallen onder het klachtenreglement

Een klacht is een 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 aanbieder werkzaam is. 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.

### Wie kan een klacht indienen?

De cliënt zelf of diens wettelijk vertegenwoordiger.

### U bent niet tevreden:

1. Bespreek uw onvrede met de betrokken medewerker en/of onze interne klachtenfunctionaris. Onze medewerker stelt u in de gelegenheid de klacht die u heeft met hem/haar te bespreken en probeert samen tot een passende oplossing te komen. De medewerker en/of klachtenfunctionaris betreft zijn/haar leidinggevende bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor een goede afhandeling van de klacht en klager daartegen geen bezwaar heeft.

### Interne klachtenfunctionaris

Babet Grobben

Email: [babet@zazwelzijn.nl](mailto:babet@zazwelzijn.nl)

Tel: 06 13518715

2. Neem contact op met de externe klachtenfunctionaris:

Als uw klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, kunt u contact opnemen met onze onafhankelijke klachtenfunctionaris. Dit kunt u zowel telefonisch als ook via de email doen. Deze klachtenfunctionaris is in staat om objectief en onpartijdig de klacht tot zich te nemen en te behandelen.

### Onafhankelijke klachtenfunctionaris

Annique Kajim

Email: [a.kajim@visie-groep.nl](mailto:a.kajim@visie-groep.nl)

Tel: 06 36524380

**Vastgesteld op:** 20 – oktober – 2023

#### Vertrouwenspersoon

Wil je praten over je klacht? Heb je behoefte aan een luisterend oor? En lukt het niet een oplossing te vinden met je begeleider, klachtenfunctionaris, of de manager dan kun je contact opnemen met de vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon kan met je meedenken, advies geven en/of je ondersteunen bij het gesprek met de klachtenfunctionaris. Onze vertrouwenspersoon houdt zich aan de privacywetgeving (AVG).

#### Vertrouwenspersoon

Maaïke Oostrik

E-mail: [m.oostrik@overstap.nl](mailto:m.oostrik@overstap.nl)

Tel: 06 14131905

#### Termijnen indienen klacht

Klachten kunnen worden ingediend tot uiterlijk 3 maanden 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. Wanneer de ondersteuning is geëindigd, zijn er nog twee weken om nadien een klacht in te dienen.

#### Ontvangst en registratie van een klacht

De klachtenfunctionaris registreert bij ontvangst klacht datum van ontvangst. De klachtenfunctionaris neemt altijd telefonisch contact op met de klager om aanvullende informatie te verkrijgen. Indien gewenst biedt de klachtenfunctionaris ondersteuning bij het schriftelijk opstellen van een klacht.

#### 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);

#### Een klacht wordt niet in behandeling genomen als:

- U al eens eerder over precies hetzelfde geklaagd heeft en die klacht is afgehandeld;
- Een gelijke klacht van u nog in behandeling is;
- De klacht gaat over een moment van handelen of nalaten van ZaZ Welzijn B.V. langer dan 3 maanden geleden;
- U een klacht indient terwijl u geen cliënt of diens wettelijk vertegenwoordiger bent;
- De klacht wordt ingetrokken door klager. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk laten weten dat hij/zij geen verder behandeling van de klacht wenst.

#### 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.

**Vastgesteld op:** 20 – oktober – 2023

#### 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 een hiervoor aangewezen persoon binnen ZaZ Welzijn.

#### 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.. Ook 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.

Indien de klacht niet naar tevredenheid van klager is opgelost en klager daarin niet berust, is er sprake van een geschil. ZaZ Welzijn B.V. is aangesloten bij een onafhankelijke geschillencommissie. In het geval van een klacht met betrekking tot ondersteuning vanuit de Jeugdwet kunnen ZaZ Welzijn B.V. en de klachtenfunctionaris in overleg beslissen de klacht voor te laten komen bij de geschillencommissie. Het gaat hierbij uitdrukkelijk om klachten vanuit de Jeugdwet. Dit geldt niet voor klachten op het gebied van ondersteuning vanuit de Wmo en re-integratie/jobcoaching aangezien dit niet valt onder de Wkkgz.

#### Definities

<b>Aanbieder:</b>	ZaZ Welzijn B.V.
<b>Raad van bestuur:</b>	de eigenaren van ZaZ Welzijn B.V.
<b>Cliënt:</b>	natuurlijke persoon aan wie ZaZ Welzijn B.V. gezondheidszorg of (maatschappelijke) ondersteuning verleent of heeft verleend.
<b>Klacht:</b>	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.
<b>Klager:</b>	cliënt of diens wettelijk vertegenwoordiger.
<b>Aangeklaagde:</b>	degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft.
<b>Klachtenfunctionaris:</b>	degene die buiten de organisatie belast is met de opvang van klachten van (ex)cliënten.
<b>Vertrouwenspersoon:</b>	degene de buiten de organisatie cliënten kan ondersteunen bij een klacht.
<b>Wtza:</b>	Wet toetreding zorgaanbieders
<b>Wkkgz:</b>	Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg