



Onder de samenvatting vindt u de uitgebreide uitwerking van de procedure.

KORTE SAMENVATTING KLACHTENREGELING:

De gewenste volgorde om in gesprek te gaan over een klacht is:

1. In gesprek gaan met de persoon waarover hij of zij de klacht heeft.
2. Door de klacht voor mediation voor te leggen aan de maten van ZON.
3. Door de klacht voor te leggen aan het bevoegd gezag (formele klacht) te weten de klachtencoördinator van ZON.
4. Door de klacht in te dienen bij een onafhankelijke derde; op te vragen bij maten van ZON.

Doel van de klager	Passende afhandeling	Opvolging
Verhaal kunnen doen, gehoord worden. Geen formele klacht	Gesprek met direct betrokkene (Intern)	Direct betrokkene informeert klager over onafhankelijk klachteninstituut. Direct betrokkene luistert zonder oordeel. Direct betrokkene beschrijft de klacht en de oplossing en legt deze voor aan klager. Bij akkoord gezamenlijk ondertekenen. Evaluatiemoment inplannen.
Herstel relatie/zorg voor klager en/of direct betrokkene Geen formele klacht	Bemiddeling door aangewezen klachtencoördinator (Intern)	In gezamenlijk overleg onderzoeken op welke wijze de klacht het beste kan worden afgehandeld. De klachtencoördinator besluit over de juiste afhandeling van de klacht en partijen verklaren zich daar mee akkoord op papier. Bij niet akkoord: mogelijkheid inschakelen onafhankelijke derde.
Oordeel inroepen onpartijdige instantie Formele klacht	Klachtbehandeling door onafhankelijke derde (Extern)	Procedure bespreken en uitreiken op papier Oordeel respecteren en waar mogelijk gezamenlijk plan van aanpak opstellen. Evalueren met klager.
Bijdrage leveren aan kwaliteitsverbetering Zowel formeel als informele klachten	Afhandeling op alle niveau's Geanonimiseerd opslaan en jaarlijks evalueren (Intern)	Alert zijn op signalen en vroegtijdig bespreekbaar maken.

Klachtenreglement Zorg Ondernemend Netwerk (hierna te noemen ZON)

Inleiding:

Dit reglement beschrijft de interne en externe afhandeling van klachten van cliënten en opdrachtgevers van ZON jegens ZON of een lid van ZON in zake de dienstverlening van ZON door ZON.

De maatschap ZON is ingeschreven bij de KvK onder nummer 66678854

Klager: iedere derde aan wie ZON diensten heeft verleend op basis van een overeenkomst, die volledig voldaan heeft aan zijn betalingsverplichting en die een schriftelijke klacht over de dienstverlening van ZON wenst in te dienen.

Klacht: een klacht betreft een concrete schriftelijke uiting van ongenoegen door een klager over ZON of een lid van de maatschap.

Doel

Het doel van de klachtenprocedure en dit reglement is om zeker te stellen dat een klacht van klager volgens een vaste werkwijze wordt afgehandeld. In eerste instantie in onderling overleg en waar nodig door een daartoe aangewezen lid, anders dan aangeklaagd lid, van de maatschap wordt bewaakt, geregistreerd en volgens gestelde criteria wordt afgehandeld om zo recht te doen aan de individuele klager en als organisatie lering te trekken uit ingediende klachten.

Dit reglement is van toepassing op alle klachten over diensten van ZON.

De procedure

1. In het geval van een klacht is de eerste stap het aangeven van de klacht bij de betrokkene en daarover in gesprek te gaan om waar mogelijk al tot een bevredigende oplossing van de klacht te komen. De klacht wordt beschreven en na wederzijds akkoord ondertekend en gearchiveerd. Mocht het gesprek niet leiden tot een oplossing dan wijst betrokkene de klager op de verdere mogelijkheden tot het indienen van een klacht.
2. Klachten worden in tweede instantie behandeld door een klachtencoördinator. De klachtencoördinator is een lid van de maatschap, die is belast met de afhandeling van de klacht, en zijnde een ander dan degene waarop de klacht betrekking heeft. Binnen 14 dagen na ontvangst van de klacht stuurt de klachtencoördinator een schriftelijke ontvangstbevestiging naar de klager. Dit mag per post of per e-mail.

Indien de klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de indiener van de klacht binnen vier weken op de hoogte gesteld. De klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen indien het een gedraging en/of uitlating betreft

die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden. De klacht hoeft ook niet in behandeling genomen te worden als opdrachtgever aantoonbaar zijn betalingsverplichting gedeeltelijk of in zijn geheel niet heeft voldaan.

3. Klachtenonderzoek

De klachtencoördinator onderzoekt de klacht intern, aan de hand van een kort verslag van het gesprek waarin klacht, verloop en uitkomst worden beschreven.

De klachtencoördinator verzoekt de betrokkenen om een korte reactie aan de klachtencoördinator te doen toekomen per email binnen 2 weken.

Indien de klachtencoördinator het noodzakelijk acht, kan telefonisch contact worden opgenomen met de klager en betrokkene voor nadere informatie. De klachtencoördinator bevestigt de informatieverstrekking schriftelijk aan de klager.

De klachtencoördinator organiseert een bijeenkomst waarin hij/zij zijn bevindingen deelt met zowel klager als beklagde en kijkt of een bevredigende oplossing kan worden gevonden.

4. Bewaking en afhandeling

De klachtencoördinator bewaakt de termijn van de klachtenafhandeling.

Binnen uiterlijk 2 weken na berichtgeving van de klachtencoördinator dient aangeklaagde de klachtencoördinator in kennis te stellen van de relevante feiten betreffende de klacht.

De klachtencoördinator bespreekt zo nodig de relevante informatie telefonisch of persoonlijk met de klager en verzoekt deze om een nadere reactie hierop, of om aanvullende informatie binnen een termijn van 2 weken.

De klachtencoördinator beoordeelt de klacht en stelt zijn/haar bevindingen op schrift.

De klachtencoördinator bespreekt de bevindingen en formuleert een oplossing/plan van aanpak. Een klacht wordt binnen 6 weken na ontvangst afgehandeld. Indien een klager daarmee akkoord gaat, of in gebreke is met de aanlevering van nadere informatie, kan deze termijn eenmalig worden verlengd naar een termijn van 10 weken na ontvangst.

Nadat de klager schriftelijk akkoord is met de oplossing, registreert de klachtencoördinator de klacht als zijnde afgehandeld en documenteert de informatie.

De klachtencoördinator zal klachten zo veel mogelijk vertrouwelijk behandelen, zowel naar de klager als naar de aangeklaagde.

De klager heeft te allen tijde het recht tot een beroepsmogelijkheid op de uitkomst van de klacht. De klacht en verwerking daarvan zal worden voorgelegd aan een onafhankelijke derde. Dit betreft bv de vakvereniging waarbij de aangeklaagde is aangesloten. Zie hiervoor het klachtenreglement van de aangeklaagde.

Het oordeel van de onafhankelijke derde op het beroep is bindend voor ZON, eventuele consequenties worden door ZON binnen 4 weken afgehandeld.

Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor een periode van 3 jaar geanonimiseerd bewaard, geldend vanaf de datum van binnenkomst van de klacht.

Voor klachten, waar u met de direct betrokkene niet uitkomt, kunt u zich wenden tot:

info@zorgondernemendnetwerk.nl
o.v.v klacht betreffende <naam lid>

of schriftelijk:

Maatschap ZON
t.a.v klachtencoördinator
Parkweg 53
7602JE Almelo
o.v.v. klacht betreffende <naam lid>