

Klachtenregeling

ZON heeft de intentie om er bij ongenoegen of klachten gezamenlijk met de klant uit te komen, maar soms is er meer nodig, daarom vindt u de uitgebreide uitwerking van de procedure onder de samenvatting.

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 het bestuur 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 de degene die jou begeleidt.

Doel van de klager	Passende afhandeling	Opvolging
Verhaal kunnen doen, gehoord worden. Geen formele klacht	Gesprek met <u>direct betrokkene</u> (Intern)	<u>Direct betrokkene</u> informeert klager over onafhankelijk klachteninstituut. <u>Direct betrokkene</u> luistert zonder oordeel. <u>Direct betrokkene</u> 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 <u>direct betrokkene</u> 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 <u>niveaus</u> . Geanonimiseerd opslaan en jaarlijks evalueren (Intern)	Alert zijn op signalen en vroegtijdig bespreekbaar maken.





Klachtenreglement Zorg Ondernemend Network (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 dienst- en/of hulpverlening van ZON door ZON.

De coöperatie ZON is ingeschreven bij de KvK onder nummer 81910886

Iedere lid van de coöperatie die voor ZON diensten verricht, beschikt over een eigen klachtenregeling en kan op aanvraag bewijs daarvan overleggen.

Begrippen:

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

Informeel klacht: een klacht die mondeling toegelicht wordt aan direct betrokken lid van ZON.

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

Onafhankelijke cliëntondersteuning: klagers die met iemand willen praten alvorens een klacht in te dienen kunnen terecht bij onafhankelijk cliëntondersteuners. Voor JW is dat het AKJ en voor WMO is dat ondersteuning via de gemeente.

Klachtencoördinator intern: een maat die niet betrokken is bij de klacht neemt deze taak op zich

Klachtencommissie: onafhankelijke partij waar de leden van ZON bij zijn aangesloten. Waar leden hun klachtenregeling hebben neergelegd is te vinden op hun website of wordt op aanvraag gemeld.

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 bij voorkeur in onderling overleg en waar nodig door een daartoe aangewezen lid, anders dan aangeklaagd lid. Hierdoor bewaakt, registreert en handelt de maatschap een klacht volgens gestelde criteria af 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.

(Zowel Wkkgz als Jeugdwet)

INTERNE AFHANDELING:

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 het bestuur van ZON. Deze fungeert in dat geval als klachtencoördinator.

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.

EXTERNE AFHANDELING:

3. Klachtencoördinator extern/Klachtencommissie:

In het geval van hulpverlening via de Jeugdwet, staat het klagers vrij rechtstreeks in contact te treden met de externe klachtenafhandelaar.

De leden van ZON zijn individueel aangesloten bij een klachtenportaal en zullen op verzoek het betreffende reglement ter beschikking stellen.

4. Taak klachtenportaal:

1. Het klachtenportaal is belast met de behandeling van klachten en geeft een schriftelijk onderbouwd oordeel over de gegrondheid van een klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.

2. Het klachtenportaal heeft reglement op waarin de werkwijze is opgenomen. Het portaal ziet er namens de aanbieders op toe dat de werkzaamheden van de klachtencommissie worden verricht volgens dit reglement en deze klachtenregeling.

3. De klachtenportaal geeft geen oordeel over de juridische aansprakelijkheid, respectievelijk schadevergoeding.

