

# Zenmo

**Zorg & Maatschappelijke Ondersteuning**



**Klachtenregeling**

## Inleiding

Zenmo probeert er alles aan te doen om haar zorg en dienstverlening aan haar cliënten zo goed mogelijk te verlopen. Toch kan het voorkomen dat er klachten zijn van cliënten, vertegenwoordigers en hun naasten of anderen. Daarvoor is deze klachtenregeling opgesteld.

Deze klachtenregeling heeft tot doel:

- (a) recht te doen aan de individuele klager door een procedure voor behandeling van klachten aan te bieden en
- (b) het leveren van een bijdrage aan de verbetering van de kwaliteit van de zorg door Zenmo.

**1. Bespreek uw onvrede met de medewerker (zie artikel 3 van deze klachtenregeling)**

Als u ontevreden bent, kunt u dit eerst voorleggen aan en bespreken met de betreffende medewerker. Van de medewerker wordt verwacht dat deze hier actief op reageert.

**2. Bespreek uw onvrede met de leidinggevende van de medewerker (zie artikel 3 van deze klachtenregeling)**

Als u en de medewerker er samen niet uitkomen, dan kunt u contact opnemen met de direct leidinggevende van de medewerker. De medewerker zal uw onvrede ook met de leidinggevende bespreken. De leidinggevende zal proberen alsnog een oplossing te vinden voor uw onvrede.

**3. Bespreek uw onvrede met de klachtenfunctionaris (zie artikel 4 van deze klachtenregeling)**

De klachtenfunctionaris helpt bij het zoeken naar een duurzame oplossing van de onvrede en richt zich op herstel van de relatie. De klachtenfunctionaris kan u ook adviseren over deze klachtenregeling en kan u helpen bij het opstellen van een formele klacht.

**4. Richt de klacht tot de Geschillencommissie (zie artikel 20 van deze klachtenregeling)**

Als u of Zenmo er niet uitkomen met de afhandeling van de klacht, dan kunt u of Zenmo in beroep gaan. Behandeling in beroep vindt plaats bij de Geschillencommissie.

## **Begripsomschrijvingen**

### **Artikel 1.1 De organisatie**

Zorg en Maatschappelijke Ondersteuning (Zenmo)

### **Artikel 1.2 Cliënt**

een natuurlijke persoon die zorg vraagt of aan wie zorg wordt verleend.

### **Artikel 1.3 Klacht**

Uiting van onvrede over een gedraging jegens de cliënt, een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een cliënt, door de zorgaanbieder of door een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is.

Verder kan over de weigering van de zorgaanbieder om een persoon in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van een cliënt te beschouwen, door die persoon schriftelijk een klacht worden ingediend.

### **Artikel 1.4 Klager**

de persoon die een klacht heeft ingediend. Behalve de cliënt, kan dat ook een nabestaande van de overleden cliënt dan wel een vertegenwoordiger van de cliënt zijn.

### **Artikel 1.5 Nabestaande**

1. de niet van tafel en bed gescheiden echtgenoot en de geregistreerde partner van de overledene;
2. andere bloed- of aanverwanten van de overledene, mits deze reeds ten tijde van het overlijden geheel of ten dele in hun levensonderhoud voorzag of daartoe krachtens rechterlijke uit spraak verplicht was;
3. degene die reeds vóór de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wier levensonderhoud hij geheel of voor een groot deel voorzag, voor zover aannemelijk is dat een en ander zonder het overlijden zou zijn voortgezet;
4. degene die met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wiens levensonderhoud de overledene bijdroeg door het doen van de gemeenschappelijke huishouding;
5. bloedverwanten van de overledene in de eerste graad en in de tweede graad in de zijlijn;

### **Artikel 1.6 Geschillencommissie**

De instantie zoals bedoeld in art. 18 e.v. van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg. Zenmo is aangesloten bij De Geschillencommissie, Bordewijklaan 46, 2951 XR te Den Haag.

## **Procedure voor behandeling**

### **Artikel 2 Aanmelding van een klacht**

Een klager kan een klacht indienen tot twee jaar na het plaatsvinden van het feit of de gebeurtenis waarover geklaagd wordt. In bijzondere gevallen kan een klacht over een feit of gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden in behandeling worden genomen indien het feit of de gebeurtenis later aan de klager bekend is geworden.

### **Artikel 3 Hoe een klacht wordt ingediend**

Een klacht kan persoonlijk, telefonisch, schriftelijk, via de website of via e-mail worden geuit. Bij de manager, directie of de onafhankelijke klachtfunctionaris. Zenmo waarborgt dat de klachtenfunctionaris niet is betrokken bij de aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet, de voor hem geldende beroepsnormen en taakomschrijving en onafhankelijk. De klachtenfunctionaris zal zich richten op het bereiken van een zo bevredigend mogelijke oplossing voor de klacht.

Indiener van de klacht wordt door Zenmo regelmatig geïnformeerd over de voortgang van de behandeling.

Indien de klacht niet afgehandeld kan worden door bovenstaande functionarissen, kan de klager zich wenden tot de geschillencommissie. Voor het indienen van een klacht bij de geschillencommissie wordt verwezen naar het reglement van de commissie, zie website: [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl).

### **Artikel 4 De medewerker en diens leidinggevende**

1. Een medewerker stelt degene die tegenover hem een klacht over hem heeft geuit in de gelegenheid om de klacht met hem te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de goede afhandeling van de klacht en degene die de klacht heeft ingediend daartegen geen bezwaar maakt.
2. Medewerkers maken degene die een klacht heeft geuit zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.
3. Medewerkers bespreken klachten in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel herhaling van klachten te voorkomen.
4. Indien een klacht over een medewerker wordt voorgelegd aan diens leidinggevende, stelt de leidinggevende de klager in de gelegenheid om de klacht met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de klager dit niet wenselijk vindt. Lid 2 en 3 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op behandeling van een klacht door een leidinggevende.

### **Artikel 5 Conclusie eerste klachtopvang**

1. Indien op deze wijze overeenstemming met de klager wordt bereikt, rapporteert de functionaris die de klacht ter behandeling heeft ontvangen, daarover schriftelijk aan de directie.
2. Indien de functionaris die de klacht ter behandeling heeft ontvangen, niet met de klager tot een voor deze bevredigende oplossing heeft kunnen komen, wordt dat schriftelijk aan de directie gerapporteerd, waarbij verslag wordt gedaan van de ondernomen actie en de besproken voorstellen.

## Artikel 6 Klachtenfunctionaris

1. De leidinggevende roept de hulp in van de klachtenfunctionaris, nadat (eventueel telefonisch) contact is opgenomen met de klager om de stand van zaken te resumeren en de behandeling door de klachtenfunctionaris aan te kondigen.
2. Indien in het in lid 1 bedoelde contact alsnog overeenstemming met de klager wordt bereikt, resumeert de leidinggevende de oplossing en bevestigt deze schriftelijk aan de klager, met de conclusie dat de klacht is opgelost.
3. Indien klager de klacht handhaaft, wordt deze uiterlijk 4 werkdagen na ontvangst ervan door de leidinggevende doorgeleid naar de klachtenfunctionaris. Deze informeert de cliënt over de verdere gang van zaken.

## Artikel 7 Bevoegdheid van de klachtenfunctionaris

4. 1. De klachtenfunctionaris beoordeelt of hij bevoegd is om van een klacht kennis te nemen. Indien dit naar zijn oordeel niet het geval is, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.
5. 2. Indien de klachtenfunctionaris een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder, stuurt de Klachtenfunctionaris de klacht door naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.

## Artikel 8 Ontvankelijkheid van de klacht

1. De klachtenfunctionaris verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:
  - ❖ dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de klachtenfunctionaris is behandeld;
  - ❖ een gelijke klacht nog in behandeling is;
  - ❖ de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
  - ❖ de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden, tenzij de klacht tevens een verzoek tot schadevergoeding betreft, in dat geval geldt de wettelijke verjaringstermijn.
2. Indien klachtenfunctionaris een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

## Artikel 9 Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft

1. Indien een klacht betrekking heeft op zorg die door meerdere zorgaanbieders in onderlinge samenhang wordt aangeboden en de klager meldt dat hij de klacht ook bij andere zorgaanbieders heeft ingediend en prijs stelt op gecombineerde behandeling van de klacht door de verschillende zorgaanbieders bij wie hij de klacht heeft ingediend, neemt de klachtenfunctionaris contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.
2. De klachtenfunctionaris spreekt met de andere zorgaanbieders af hoe de klacht behandeld zal worden zodat dit leidt tot een gezamenlijke oordeel van de gezamenlijke zorgaanbieders dan wel een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk.

## Artikel 10 Conclusie

1. De klager ontvangt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken na indiening van de klacht, een schriftelijke mededeling van Zenmo waarin met redenen omkleed is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen Zenmo over en

naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.

2. Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht daartoe naar het oordeel van Zenmo noodzaakt, kan die termijn met ten hoogste vier weken worden verlengd. De zorgaanbieder doet daarvan voor het verstrijken van de termijn schriftelijk mededeling aan de klager.

#### **Artikel 11. Intrekking klacht**

De klager kan zijn klacht schriftelijk intrekken tijdens de procedure. De behandeling wordt hierop gestaakt.

#### **Artikel 12 Archivering en bewaartermijn klachtendossier**

1. De klachtenfunctionaris bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal twee jaar bewaard. De klachtenfunctionaris is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.

#### **Artikel 13 Geheimhouding**

Een ieder die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

#### **Artikel 14 Geschilleninstantie**

Een geschil met een zorgaanbieder kan schriftelijk ter beslechting aan de geschilleninstantie worden voorgelegd door een cliënt, een nabestaande van een overleden cliënt dan wel een vertegenwoordiger van de cliënt, indien:

- a. is gehandeld in strijd met de beschreven procedure;
- b. de klager van mening is dat na de behandeling van de klacht zoals omschreven in dit reglement, diens klacht naar zijn oordeel in onvoldoende mate is weggenomen;
- c. van hem in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht over een hem betreffende gedraging van de zorgaanbieder in het kader van de zorgverlening bij de zorgaanbieder indient.

### **Algemene bepalingen**

#### **Artikel 15 Vertegenwoordiging**

De klager, degene over wie wordt geklaagd, dan wel Zenmo kunnen zich bij de behandeling van de klacht laten vertegenwoordigen, en/of zich laten bijstaan door een vertrouwenspersoon. De directie kan de vertegenwoordiger respectievelijk de vertrouwenspersoon verzoeken een schriftelijke verklaring te overleggen waaruit zijn machtiging blijkt.

#### **Artikel 16 Bijstand voor de klager**

De klager kan zich bij het indienen van een klacht laten bijstaan. Zo de klager dit wenst, wordt door Zenmo hulp verleend bij het indienen en/of formuleren van de klacht. De klacht kan door de klachtenfunctionaris op schrift gesteld worden en vervolgens door de klager ondertekend worden. De klager ontvangt hiervan een afschrift. Desgewenst kan ook hulp van de organisatie Zorgbelang

Nederland worden ingeschakeld. De zorgaanbieder draagt er zorg voor dat de cliënt (klager) informatie ontvangt over de beschikbaarheid van deze bijstand.

#### **Artikel 17 Registratie**

De klachtenfunctionaris registreert de klachten die aan hem zijn gemeld, de werkzaamheden die hij naar aanleiding van klachten heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie rapporteert de klachtenfunctionaris schriftelijk periodiek over zijn werkzaamheden en bevindingen aan de Raad van Bestuur. De klachtenfunctionaris kan aan zijn bevindingen aanbevelingen verbinden.

#### **Artikel 18 Kosten**

1. De klachtenprocedure voor de klager is kosteloos, met inbegrip van de bijstand zoals omschreven in artikel 11. Dit geldt niet ten aanzien van de eventuele kosten die het invoeren van andere/aanvullende bijstand door de klager met zich meebrengt.
2. Legt de klager z'n klacht voor aan de geschillencommissie, dan geldt wat in het reglement van de geschillencommissie daarover is opgenomen.

#### **Artikel 19 klachten over (betrokken) anderen**

1. Als blijkt dat een klacht betrekking heeft op het handelen van een ander, draagt de klachtenfunctionaris of een leidinggevende op zorgvuldige wijze de klacht over aan degene, op wiens handelen de klacht betrekking heeft, tenzij de klager daarvoor geen toestemming heeft gegeven.
2. Indien een klacht betrekking heeft op zorg die wordt verleend in samenhang met zorg, ondersteuning of hulp die een ander verleent en de klager heeft doen weten dat hij ook bij die ander een klacht heeft ingediend, wordt overgegaan tot een gecombineerde behandeling van klachten, tenzij de klager daarvoor geen toestemming heeft gegeven.
3. Als de afhandeling van een klacht als bedoeld in het vorige lid plaatsvindt door of namens Zenmo of gezamenlijk met de betrokken ander, geschiedt dat op een wijze die inhoudelijk recht doet aan de samenhang tussen de zorg, ondersteuning of hulp die zij verlenen.
4. Klager wordt geïnformeerd over hoe de procedure in dat geval verloopt.
5. Klager kan in de situatie van gecombineerde behandeling aangeven welke klachtenfunctionaris, van Zenmo of van de betrokken ander, hij wenst als eerste aanspreekpunt.

#### ***Klachtenfunctionaris Zenmo***

*Het kan gebeuren dat het niet lukt om tot een oplossing te komen of dat u de klacht niet met de betrokkene wilt bespreken. U kunt zich dan richten tot de klachtenfunctionaris, Anisha Jairam.*

*Zenmo heeft een onafhankelijke klachtenfunctionaris beschikbaar. U kunt de klachtenfunctionaris telefonisch: telefoonnummer 06-38009776.*

*De klachtenfunctionaris is onafhankelijk en stelt zich onpartijdig op. De klachtenfunctionaris probeert u en de betrokkene bij elkaar te brengen door bemiddeling, hoor en wederhoor toe te passen. De functionaris beoordeelt niet en geeft dus geen oordeel. Uw informatie wordt altijd vertrouwelijk*

*behandeld en alleen met uw uitdrukkelijke toestemming onder de aandacht gebracht bij de betrokkene(n).*