



TER INFORMATIE

KLACHTEN REGELEMENT

HOE GAAN WE MET KLACHTEN OM

23 OKTOBER 2020

Klachten reglement Z4joe	Datum vastgesteld: 25 januari 2022	Bladzijde 1 van 12
Versie 3, 25 januari 2022	Evaluatie: gepland voor 25 januari 2023	Auteur: Z4joe



Inhoud

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen	2
<i>Artikel 1 - Begripsomschrijvingen</i>	<i>2</i>
Hoofdstuk 2 Klachttopvang	2
<i>Artikel 2 - Opvang</i>	<i>2</i>
<i>Artikel 3 - De medewerker en diens leidinggevende</i>	<i>3</i>
<i>Artikel 4 - De klacht - en oplossing coach</i>	<i>3</i>
<i>Artikel 5 – De cliëntvertrouwenspersoon</i>	<i>5</i>
Hoofdstuk 3 Klachtenprocedure	5
<i>Artikel 6 - Het indienen van een klacht.....</i>	<i>5</i>
<i>Artikel 7 - Behandeling van een klacht</i>	<i>6</i>
<i>Artikel 8 - Aard van de klacht en termijn van behandeling</i>	<i>8</i>
<i>Artikel 9 - Oordeel MT – management team</i>	<i>8</i>
<i>Artikel 10 - Beoordeling klacht meerdere zorgaanbieders.....</i>	<i>9</i>
<i>Artikel 11 - Geschillencommissie</i>	<i>10</i>
<i>Artikel 12 - Archivering en bewaartermijn klachtendossier</i>	<i>10</i>
<i>Artikel 13 - Geheimhouding.....</i>	<i>10</i>
Hoofdstuk 4 Overige bepalingen.....	10
<i>Artikel 14 - Overige klacht- en meldmogelijkheden</i>	<i>10</i>
<i>Artikel 15 - Kosten.....</i>	<i>11</i>
<i>Artikel 16 - Openbaarmaking klachtenregeling</i>	<i>11</i>
<i>Artikel 17 – Evaluatie.....</i>	<i>11</i>
<i>Artikel 18 - Onvoorziene omstandigheden</i>	<i>11</i>
<i>Artikel 19 - Vaststelling en wijziging regeling</i>	<i>11</i>
<i>Artikel 20 - Datum van inwerkingtreding</i>	<i>12</i>
Hoofdstuk 5 – De procedure kort uitgelegd	12
<i>Binnen de organisatie.....</i>	<i>12</i>
<i>Buiten de organisatie.....</i>	<i>12</i>



Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 - Begripsomschrijvingen

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

- a. cliënt: natuurlijke persoon die zorg en/of diensten vraagt dan wel aan wie Z4joe zorg en/of diensten verleent of heeft verleend;
- b. 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 Z4joe of door een persoon die voor Z4joe werkzaam is, die schriftelijk of per e-mail is ingediend bij de klachtencommissie;
- c. klager: degene die een klacht indient;
- d. aangeklaagde: degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
- e. MT: management van Z4joe
- f. klachtencommissie: de klachtencommissie waar Z4joe bij aangesloten is;
- g. zittingscommissie: de leden van de klachtencommissie die een bepaalde klacht behandelen;
- h. Klacht – en Oplossing Coach: degene die binnen Z4joe klachten ontvangt en zoekt naar oplossingen;
- i. cliëntvertrouwenspersoon: de vertrouwenspersoon die ten behoeve van cliënten van Z4joe werkzaam is;
- j. zorg: zorg en/of dienst als omschreven bij of krachtens de Wet langdurige zorg (Wlz), Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo) of Jeugdwet (JW);
- k. nabestaanden: echtgenoot, geregistreerd partner, kinderen, ouders, broers en zusters van de overledene en andere nabestaanden in de zin van artikel 1 Wvkgz;
- l. vertegenwoordiger: persoon die op grond van enige wettelijke bepaling in plaats van of naast de cliënt betrokken moet worden bij de nakoming van verplichtingen jegens de cliënt.

Hoofdstuk 2 Klachtopvang

Artikel 2 - Opvang

Een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande kan zijn ontevredenheid bespreken met: