

## Klachtenregeling Zeno Zorg

Dit is de klachtenregeling van Zeno Zorg. Het kan gebeuren dat u ergens niet tevreden over bent wat betrekking heeft op de dienstverlening van Zeno. We gaan hierover graag met u in gesprek en zullen streven naar een bevredigende uitkomst. Mocht u desondanks een klacht willen indienen, dan hebben wij hiervoor deze klachtenregeling opgesteld.

### Artikel 1. Begripsbepalingen

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

- a. Klacht: elke uiting van ontevredenheid van een zelfstandige zorgondernemer, cliënt (of diens vertegenwoordiger), opdrachtgever of andere betrokkene over onze dienstverlening, bejegening of een ander aspect van onze organisatie;
- b. Klager: degene die de klacht/ uiting van ontevredenheid indient;
- c. Interne klachtenfunctionaris: degene die namens Zeno als interne klachtenfunctionaris is aangewezen om de klacht te formuleren en in behandeling te nemen en de mogelijkheden te onderzoeken om tot een oplossing van de klacht te komen;
- d. Externe klachtenfunctionaris: degene die namens Zeno als externe professional is aangewezen. Bij Zeno maken we gebruik van het onafhankelijke Klachtenloket Zorg;
- e. De Geschillencommissie: een instantie die geschillen tussen consumenten en bedrijven oplost als zij er samen niet uitkomen. Zeno is aangesloten bij de Geschillencommissie Zorg <http://www.degeschillencommissiezorg.nl/>

### Artikel 2. Ontevredenheid en indienen van een klacht

1. De klager spreekt bij ontevredenheid eerst met de persoon (of diens leidinggevende) waardoor de ontevredenheid is veroorzaakt om tot een oplossing te komen.
2. Wanneer de klager redenen heeft om geen gebruik te maken van de geboden oplossing of wanneer de klager niet tevreden is over het resultaat, wordt de klager gewezen op deze klachtenregeling.
3. Door middel van het invullen van het klachtenformulier kan een klacht worden ingediend. Het klachtenformulier is opgenomen op de website van Zeno en wordt op verzoek toegestuurd.
4. De datum waarop de klacht is ingediend, geldt als de aanvangsdatum van de behandeltermijn, als vermeld in artikel 8 van deze klachtenregeling.
5. Indien een klacht wordt ingediend door een vertegenwoordiger van de klager, kan Zeno verlangen dat er documenten worden overgelegd, waaruit blijkt dat de klager in die hoedanigheid handelt.
6. Een klacht kan worden ingediend door een volledig ingevuld klachtenformulier te mailen naar de interne klachtenfunctionaris via mailadres [klachten@zenozorg.nl](mailto:klachten@zenozorg.nl).

### Artikel 3. Vereisten voor in behandeling nemen van de klacht

Een klacht wordt alleen in behandeling genomen als deze schriftelijk is ingediend via het klachtenformulier en is voorzien van:

- a. Naam, adres, woonplaats, telefoonnummer en e-mailadres van de klager;
  - b. Een datum van indiening;
  - c. Een duidelijke omschrijving van de inhoud van de klacht.
2. De klacht moet in het Nederlands zijn geformuleerd.

3. De klacht wordt niet in behandeling genomen als:
  - a. De klacht niet aan de vereisten van lid 1 en 2 voldoet nadat:
    - i. De klager in de gelegenheid is gesteld om binnen twee weken de gegevens aan te vullen;
    - ii. De vertegenwoordiger van de klager niet de gevraagde stukken, als bedoeld in artikel 2 lid 4, heeft overgelegd en in de gelegenheid is gesteld om binnen twee weken de gevraagde stukken te overleggen;
  - b. De klacht is ingediend door een ander persoon dan genoemd onder 'Klager' in artikel 1;
  - c. Eerder een klacht over hetzelfde gebeurtenis is behandeld en zich daarna geen andere, nieuwe feiten of omstandigheden hebben voorgedaan;
  - d. De gebeurtenissen, waarover een klacht is ingediend, zich langer dan één jaar voor de datum van de klacht, hebben voorgedaan.

#### **Artikel 4. Overdracht en gecombineerde behandeling klachten**

1. Indien de klacht op anderen dan Zeno Zorg betrekking heeft, draagt Zeno de behandeling op zorgvuldige wijze over aan degene op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager daarvoor geen toestemming geeft.
2. Indien een klacht gaat over een situatie in samenhang met een andere partij en de klager heeft laten weten dat hij ook bij die andere partij een klacht heeft ingediend, zal de interne klachtenfunctionaris met de klachtenfunctionaris van die andere partij overleggen om tot een gezamenlijke behandeling van de klacht te komen, tenzij de klager daarvoor geen toestemming geeft.

#### **Artikel 5. Ontvangstbevestiging**

Zeno stuurt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht een bevestiging van de ontvangst aan de klager en neemt telefonisch of per e-mail contact op met klager.

#### **Artikel 6. Taken en verantwoordelijkheden van de Klachtenfunctionaris**

1. De interne klachtenfunctionaris heeft tot taak zich te richten op het bereiken van een zo goed mogelijke oplossing voor de klacht. De interne klachtenfunctionaris heeft de volgende taken en verantwoordelijkheden:
  - a. Het in behandeling nemen van de klacht en het maken van een eerste beoordeling;
  - b. Het doen van zorgvuldig onderzoek naar de klacht en de mogelijkheden tot een goede oplossing te komen;
  - c. De klager bij te staan bij het formuleren van de klacht;
  - d. De klager desgevraagd te informeren en te adviseren over de mogelijkheden een klacht in te dienen;
  - e. Het bestuur van Zeno in kennis te stellen van de klacht;
  - f. De klager op de hoogte houden van de voortgang van de behandeling van de klacht;
  - g. Verslaglegging van het proces van klachtbehandeling en de resultaten;
2. De interne klachtenfunctionaris is bevoegd om dat te doen dat redelijkerwijs noodzakelijk is voor een goede begeleiding van het proces bij de behandeling van een klacht.
3. De interne klachtenfunctionaris vraagt, alleen wanneer noodzakelijk, de expliciete schriftelijke toestemming van klager om inzage te hebben in het dossier.
4. De interne klachtenfunctionaris werkt op basis van hoor en wederhoor van klager en Zeno. Zeno zal daarbij volledige medewerking geven aan de behandeling van de klacht.
5. De interne klachtenfunctionaris stelt zich onafhankelijk en onpartijdig op tegenover de klager en Zeno. De interne klachtenfunctionaris onthoudt zich van (de schijn van) partijdigheid of het niet op onafhankelijke wijze uitoefenen van de functie.

6. Indien de interne klachtenfunctionaris betrokken is (geweest) bij een aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft, of om andere redenen niet op onafhankelijke en onpartijdige wijze deze functie in de betreffende klacht kan uitoefenen, wordt dit zo snel als mogelijk door de interne klachtenfunctionaris bij het bestuur van Zeno gemeld. In dat geval zal het bestuur een andere interne klachtenfunctionaris aanwijzen.
7. Zeno waarborgt dat de interne klachtenfunctionaris zijn functie onafhankelijk kan uitvoeren en benadeelt de interne klachtenfunctionaris niet om deze functie goed uit te voeren.

### **Artikel 7. Escalatieprocedure**

1. Indien de klager niet tevreden is met de afhandeling, kan de klacht worden voorgelegd aan de externe klachtenfunctionaris. De externe klachtenfunctionaris helpt met advies of bemiddeling, of ondersteunt bij het indienen van een klacht. De klager ontvangt binnen zes weken een reactie van Zeno. Dit termijn mag één keer worden verlengd met vier weken. Daarna alleen met toestemming van de klager.
2. Indien het dan nog niet lukt om tot een oplossing te komen, wordt de klacht voorgelegd aan de Geschillencommissie Zorg. Deze onafhankelijke commissie doet een bindende uitspraak, waar zowel de klager als Zeno zich aan moeten houden.

### **Artikel 8. Termijnen**

1. Uiterlijk binnen zes weken na indiening van de klacht ontvangt klager, na afloop van de klachtbehandeling, een brief van Zeno waarin wordt uitgelegd:
  - a. Tot welke uitkomst het onderzoek van de klacht heeft geleid.
  - b. Welke beslissingen het bestuur over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen.
  - c. Binnen welke termijn de maatregelen waartoe is besloten, gerealiseerd zullen zijn.
2. De interne klachtenfunctionaris kan voor het goed uitvoeren van een zorgvuldig onderzoek m.b.t. de klacht de termijn van zes weken uit lid 1 verlengen met maximaal vier weken. De interne klachtenfunctionaris meldt schriftelijk dit voor het verstrijken van de termijn aan de klager
3. Wanneer zowel de klager als Zeno Zorg daarmee schriftelijk instemmen, kan de behandeltermijn verder worden verlengd.

### **Artikel 9. Intrekking van de klacht**

Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht schriftelijk intrekt.

### **Artikel 10. Kosten**

De klager is voor de klachtbehandeling geen kosten verschuldigd.

### **Artikel 11. Geheimhouding**

Alle bij de klachtbehandeling betrokken personen zijn verplicht tot geheimhouding van alle verkregen gegevens, waaronder persoonsgegevens, jegens derden. Op grond van een wettelijke verplichting of indien klager en Zeno Zorg beiden (schriftelijk) akkoord gaan, kan de geheimhouding, gedeeltelijk, worden opgeheven.