

Hoofdstuk 1 Algemenebepalingen

Artikel 1: Begripsomschrijvingen

1. Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:
 - a) **Zorgaanbieder** : Zlim Franchise B.V.;
 - b) **Bestuur** : Bestuur van Zlim Franchise B.V.;
 - c) **Cliënt** : natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie de zorgaanbieder zorg verleent of heeft verleend;
 - d) **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 de zorgaanbieder of door een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is, die schriftelijk of per e-mail is ingediend bij de klachtenfunctionaris of Bestuur, al dan niet in combinatie met een verzoek tot schadevergoeding;
 - e) **Klager** : degene die een klacht indient;
 - f) **Aangeklaagde** : degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
 - g) **Klachtenfunctionaris** : Degene die binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt, belast is met de opvang van klachten van cliënten;
 - h) **Zorg** : zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de Wet langdurige zorg of de Zorgverzekeringswet dan wel handelingen op het gebied van de individuele gezondheidszorg als bedoeld in de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg niet zijnde Wlz-zorg of Zvw-zorg, alsmede handelingen met een ander doel dan het bevorderen of bewaken van de gezondheid van de cliënt én maatschappelijke ondersteuning zoals bedoeld in de Wet op de maatschappelijke ondersteuning 2015 (WMO) én overige zorg- en dienstverlening;
 - i) **Geschillencommissie** : landelijke onafhankelijke en onpartijdige commissie die klachten tussen aanbieders van producten en diensten en klanten/ cliënten van die aanbieders behandelt.

Hoofdstuk 2 klachtenopvang

Artikel 2: Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is?

1. Een cliënt, dienst vertegenwoordiger of nabestaande kan zijn ontevredenheid bespreken met:
 - a. de betrokken medewerker;
 - b. diens leidinggevende; of
 - c. de klachtenfunctionaris.

Artikel 3: De medewerker en diens leidinggevende (vrijwilliger/vrijwilligerscoördinator)

1. Een medewerker stelt degene die ontevreden is in de gelegenheid om diens ontevredenheid bespreekbaar te maken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de cliënt daartegen geen bezwaar maakt.
2. Medewerkers maken ontevreden cliënten zo nodig attent op de klachtenregeling en de aanwezigheid van de klachtenfunctionaris.
3. Medewerkers bespreken onvrede van cliënten in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel de onvrede weg te nemen en / of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.
4. Indien een cliënt een leidinggevende vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, stelt de leidinggevende de cliënt in de gelegenheid om de onvrede met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig, tenzij de leidinggevende of de cliënt dit niet wenselijk vindt. Lid 2 en 3 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op bespreking van de onvrede door een leidinggevende.
5. Klachten worden geregistreerd door Zlim Franchise B.V.

Artikel 4: Deklachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
 - d. hij informeert cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
 - e. hij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan;
 - f. hij helpt cliënten en hun vertegenwoordigers dan wel hun nabestaanden met het oplossen van hun onvrede.
2. De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de onvrede en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens onvrede betrekking heeft.

3. Het Bestuur beschrijft de taken en de werkwijze van de klachtenfunctionaris nader in een functiebeschrijving.
4. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De zorgaanbieder onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.
5. De rol van de klachtenfunctionaris is gepositioneerd buiten de hiërarchische lijn, adviserend aan het Bestuur.
De klachtenfunctionaris registreert zijn contacten met cliënten, de werkzaamheden die hij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie stelt de klachtenfunctionaris periodiek een rapportage op van zijn werkzaamheden en zijn bevindingen. Deze rapportage brengt hij uit aan het Bestuur. De klachtenfunctionaris kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen.
6. De zorgaanbieder stelt de klachtenfunctionaris in staat om zijn taak naar behoren te vervullen en draagt ervoor zorg dat de klachtenfunctionaris niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie.
7. Indien hij van mening is dat hij zijn taak niet naar behoren kan vervullen of indien hij van mening is dat hij wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie, kan de klachtenfunctionaris dit rechtstreeks melden bij het Bestuur. Het Bestuur onderzoekt zo'n melding en neemt zo nodig passende maatregelen.
8. Klachten over de klachtenfunctionaris, hetzij in de functie van klachtenfunctionaris, hetzij in een andere functie bij de zorgaanbieder, worden behandeld op basis van deze klachtenregeling, met dien verstande dat de klachtenfunctionaris daarbij zelf geen rol heeft. De klager kan zich voor advies en bijstand bij een klacht over de klachtenfunctionaris wenden tot een door het Bestuur aan te wijzen waarnemend klachtenfunctionaris.

Hoofstuk 3 Klachtenbehandeling

Artikel 5: Het indienen van een klacht

1. Een klacht kan schriftelijk, per e-mail of via het antwoordformulier op de website worden ingediend bij de klachtenfunctionaris.
2. Een klacht kan worden ingediend door:
 - a. de cliënt;
 - b. diens vertegenwoordiger;
 - c. diens gemachtigde;
 - d. diens zaakwaarnemer;
 - e. diens nabestaanden (artikel 1 lid 1 Wkkgz).
2. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.
3. Indien de klacht nog niet is besproken met de direct betrokkene en/of leidinggevende binnen de informele fase van de klachtenregeling is de klachtenfunctionaris bevoegd om de klager voor te stellen alsnog, eventueel met behulp van de klachtenfunctionaris (bemiddeling), te proberen de klacht informeel op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel neemt de klachtenfunctionaris de klacht niet in behandeling. De klachtenfunctionaris neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager hem laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen.

Artikel 6: Bevoegdheid van de klachtenfunctionaris

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.
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 7: Ontvankelijkheid van de klacht

1. De klachtenfunctionaris verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:
 - f. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de klachtenfunctionaris is behandeld;
 - g. een gelijke klacht nog in behandeling is;
 - h. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
 - i. 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 8: Werkwijze bij beoordeling van een klacht

1. De klachtenfunctionaris neemt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht contact op met de klager en met degene op wie de klacht betrekking heeft om te bespreken hoe de klacht behandeld zal worden. Op basis van deze gesprekken bepaalt de klachtenfunctionaris de te volgen procedure en stelt de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft hiervan in kennis.
2. Bij de behandeling van een klacht neemt de klachtenfunctionaris het volgende in acht:
 - a. een klacht wordt niet beoordeeld dan nadat degene op wie de klacht betrekking heeft gelegenheid heeft gekregen om op de klacht te reageren (hoor en wederhoor);
 - b. indien een onderzoek plaatsvindt naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft wordt dit niet uitgevoerd door degene op wie de klacht betrekking heeft of door diens directe collega of leidinggevende. De behandeling van de klacht wordt gedurende het onderzoek opgeschort zodat de feiten opgehelderd kunnen worden. Zodra de onderzoeksgegevens beschikbaar zijn neemt de klachtenfunctionaris contact op met de klager over de eventuele vervolg behandeling van de klacht;
 - c. indien de klacht mede strekt tot vergoeding van geleden schade wordt de klacht mede beoordeeld door de juridisch adviseur van Zlim Franchise B.V., eventueel in overleg met de aansprakelijkheidsverzekeraar;
 - d. de uitkomst van een onderzoek naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft wordt medegedeeld aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft, zij krijgen gelegenheid om op het onderzoek te reageren en worden in kennis gesteld van elkaars reactie.

Artikel 9: Stopzetting behandeling van de klacht

Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk of per e-mail aan de klachtenfunctionaris te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst.

Artikel 10: Beoordeling klacht door de klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien de klachtenfunctionaris voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt hij dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. De klachtenfunctionaris meldt tevens binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden. Deze termijn is niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de klacht door de klachtenfunctionaris.

2. Indien de klachtenfunctionaris concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt de klachtenfunctionaris dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. De klachtenfunctionaris geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. De klachtenfunctionaris verzoekt de klager om hem binnen twee weken te laten weten of hij het oordeel wil afwachten en de klacht niet voorlegt aan de geschillencommissie. Indien de klager hiertoe niet bereid is en de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de geschillencommissie, is de klachtenfunctionaris bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.
3. De klachtenfunctionaris zendt zijn oordeel over de klacht aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. Hij geeft in zijn oordeel weer hoe de klacht is behandeld, hij motiveert zijn oordeel over de klacht en geeft aan of de klacht aanleiding geeft om maatregelen te nemen en zo ja welke dit zijn en binnen welke termijn deze zullen zijn gerealiseerd.
4. Het oordeel van de klachtenfunctionaris is leidend. De aangeklaagde dient binnen de termijn van 6 weken (vanaf het indienen van de klacht) een schriftelijke reactie te geven op het oordeel richting de klachtenfunctionaris. Indien deze termijn niet gehandhaafd kan worden is lid 2 van dit artikel van overeenkomstige toepassing.
5. De klachtenfunctionaris vermeldt dat de klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure, zoals beschreven in de in het derde en vierde lid bedoelde mededeling, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de geschillencommissie voor te leggen. De klachtenfunctionaris vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de geschillencommissie.

Artikel 11: 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 gezamenlijk oordeel van de gezamenlijke zorgaanbieders dan wel een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk.
3. Onder zorgaanbieders worden in dit artikel ook verstaan: aanbieders van maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp.

Artikel 12: Geschillencommissie

1. Indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is sprake van een geschil.
2. De klager kan een geschil voorleggen aan de geschillencommissie.
3. De Geschillencommissies behandelt klachten en geschillen over de zorg die Zlim Franchise B.V. verleend heeft. Dit kan ook als die zorg voortvloeit uit de Jeugdwet (JW) en Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO).
4. Voordat de klager een klacht kan indienen bij de geschillencommissie geldt dat de klacht eerst behandeld dient te zijn door Zlim Franchise B.V. alvorens deze ingediend kan worden bij de geschillencommissie.

Artikel 13: 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 14: 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.

Hoofdstuk 5 Overige bepalingen

Artikel 15: Overige klachten- en meldmogelijkheden

Deze regeling laat de mogelijkheden om klachten voor te leggen aan andere instanties onverlet.

Artikel 16: Kosten

Voor de behandeling van klachten brengt Zlim Franchise B.V. geen kosten in rekening aan de klager of degene op wie de klacht betrekking heeft.

Artikel 17: Openbaarmaking klachtenregeling

Zlim Franchise B.V. brengt deze regeling onder de aandacht van cliënten en hun vertegenwoordigers door hen bij het aangaan van de overeenkomst te attenderen op deze regeling, door hun desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken en door de regeling op de website van Zlim.nl te plaatsen.

Artikel 18: Evaluatie

1. De klachtenfunctionaris evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de klachtenfunctionaris dit wenselijk vindt.
2. De klachtenfunctionaris betreft bij iedere evaluatie tenminste het Bestuur.

Artikel 19: Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist het Bestuur.

Artikel 21: Vaststelling en wijziging regeling

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de klachtenfunctionaris.
2. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt de klachtenfunctionaris ter instemming voor aan het Bestuur.