

Rubriek	Onderwerp	Nummer	Datum document
KWALITEIT - BELEID	Klachtenprocedure Zintri Zorggroep	1.1.04	20170522

Zintri Zorggroep bestaande uit: Zintri Thuis in de Wijk
Zintri Home 4 You
Zintri Huishoudelijke Ondersteuning

Klachtenprocedure Zintri Zorggroep conform WKKGZ: Interne Klachtenprocedure & Klachtencommissie
Klachtenfunctionaris
Vertrouwenspersoon
Externe Klachtenprocedure & Geschillencommissie

Route Klachtenbehandeling:

1. *Bespreekbaar maken klacht door klager met direct betrokkene (aangeklaagde)*
2. *Bij onvoldoende tevredenheid: Bespreekbaar maken klacht door klager met diens manager (van direct betrokkene, aangeklaagde): info@zintrizorggroep.nl*
3. *Manager legt klacht voor ter behandeling aan de interne klachtencommissie (Raad van Bestuur, Gedragsdeskundige, Manager Bedrijfsvoering)*
4. *Bij onvoldoende tevredenheid: Behandeling van de klacht door de Klachtenfunctionaris: klachtenfunctionaris@zintrizorggroep.nl*
5. *Bij onvoldoende tevredenheid: Behandeling van de klacht door de Externe Klachtencommissie en Geschillencommissie (ECKG): info@eckg.nl*
6. *Bij behoefte aan ondersteuning voor het bespreken van de klacht kan er contact worden opgenomen met de Vertrouwenspersoon voor klanten: mvdvreugde@zintrizorggroep.nl*
7. *Er bestaat de mogelijkheid de klacht direct bij de Raad van Bestuur in te dienen, deze zal de klacht in behandeling nemen conform de werkwijze van de manager: sdnijs@zintrizorggroep.nl*

ARTIKEL 1 BEGRIPSOMSCHRIJVINGEN

1.1. Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

Aangeklaagde	: degene tegen wie de klacht zich richt. Dit is de persoon – de zorgaanbieder zelf of een voor deze werkzame persoon – die direct betrokken was bij of die verantwoordelijkheid draagt voor hetgeen de klager in zijn klacht aan de orde stelt.
Klant	: een natuurlijk persoon die op korte termijn gebruik wil gaan maken, gebruik maakt of gebruik heeft gemaakt van het zorgaanbod van de zorgaanbieder.
Klacht	: elk naar voren gebracht bezwaar van een klant of diens vertegenwoordiger tegen het handelen of functioneren van de zorgaanbieder of zijn medewerker(s) jegens die klant.
Klachtenbemiddeling	: een methode om met inzet van een neutrale en onpartijdige persoon een conflict of bestaande onvrede van de klager tot een oplossing te brengen.
Klachtencommissie	: de commissie zoals bedoeld in artikel 12 van deze regeling
Klachtenfunctionaris	: een klachtenfunctionaris is de persoon die door de locatiemanager is belast met de opvang en bemiddeling van klachten van klanten conform de wet WKKGZ.
Klachtenopvang	: werkzaamheden naar aanleiding van een klacht die in contact met de klager

zijn gericht op herstel van de relatie en het vertrouwen en zo mogelijk op het oplossen van onvrede.

Klachtonderdeel	: onderdeel van de ingediende klacht waarover de klachtencommissie een afzonderlijk oordeel kan formuleren.
Klager	: een klant dan wel namens de klant zijn vertegenwoordiger, zijn naast staande(n) of nabestaande(n) die een klacht naar voren brengt.
Medewerker	: al diegenen die werkzaam zijn voor de zorgaanbieder, hetzij in loondienst, hetzij niet in loondienst zoals uitzendkrachten en vrijwilligers
Raad van Bestuur	: de Raad van Bestuur van de zorgaanbieder
Zorgaanbieder	: Zintri Zorggroep bestaande uit: Zintri Thuis in de Wijk – Zintri Home 4 You – Zintri Huishoudelijke Ondersteuning

ARTIKEL 2 DOEL VAN DE KLACHTENPROCEDURE

- 2.1. De klachtenprocedure van Zintri Zorggroep heeft tot doel:
- het bieden van een procedure voor opvang en bemiddeling van klachten van klanten;
 - het op grond van ontvangen klachten signaleren van (structurele) tekortkomingen in de zorgverlening door de instelling.

ARTIKEL 3 WIE EN BIJ WIE EEN KLACHT KAN WORDEN INGEDIEND

- 3.1. Een klacht over een gedraging jegens een klant kan worden ingediend door:
- de betreffende klant;
 - diens wettelijke vertegenwoordiger;
 - diens gemachtigde;
 - diens zaakwaarnemer;
 - diens nabestaanden.
- 3.2. Een klacht kan, binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt, worden voorgelegd, in de volgende volgorde van behandeling aan:
- degene op wie de klacht betrekking heeft; contactgegevens aangeklaagde.
 - diens manager; info@zintrizorggroep.nl
 - de Raad van Bestuur; sdnijs@zintrizorggroep.nl
 - de klachtenfunctionaris; klachtenfunctionaris@zintrizorggroep.nl
 - de externe klachtencommissie; info@eckg.nl
 - de vertrouwenspersoon voor klanten; mvdvreugde@zintrizorggroep.nl

ARTIKEL 4 INDIENEN VAN EEN KLACHT

- 4.1. Het gebruik van de klachtenprocedure staat open voor klanten. Ook andere personen kunnen namens en voor de klant een klacht indienen. De klachtenprocedure staat gepubliceerd op de website van de organisatie: www.zintrizorggroep.nl → Publicaties → Klachtenprocedure Zintri Zorggroep.
- 4.2. Een klacht kan persoonlijk, telefonisch, schriftelijk of via e-mail worden geuit. In afwijking deze bepaling regelt artikel 11 hoe klachten kunnen worden ingediend bij degenen genoemd onder 3.2. (zie tevens contactgegevens).

ARTIKEL 5 DE MEDEWERKER EN DIENS MANAGER

- 5.1. 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.

- 5.2. Medewerkers maken degene die de klacht heeft geuit zo nodig attent op de klachtenprocedure en de vertrouwenspersoon voor cliënten (Publicatie op de website: www.zintrizorggroep.nl).
- 5.3. Medewerkers bespreken klachten in het team(overleg) waarvan zij deel uit maken met als doel herhaling van de klachten te voorkomen.
- 5.4. Indien een klacht over een medewerker wordt voorgelegd aan diens manager, stelt de manager 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. Ook brengt de manager de klacht vervolgens in bij de interne klachtencommissie, bestaande uit: Raad van bestuur, Gedragsdeskundige en Manager bedrijfsvoering. Lid 2 en 3 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op behandeling van een klacht door een manager.
- 5.5. Indien de klacht naar de mening van klager niet naar tevredenheid wordt afgehandeld, maakt de medewerker of de manager, klager attent op de klachtenprocedure.
- 5.6. Vervolgstep na interne bespreking van de klacht met de medewerker, manager en/of interne klachtencommissie is de klacht overdragen naar de Klachtenfunctionaris (bereikbaar via klachtenfunctionaris@zintrizorggroep.nl).

ARTIKEL 6 DE RAAD VAN BESTUUR

- 6.1. De Raad van Bestuur kan als eindverantwoordelijke klachten zelf in behandeling nemen. Ook hier wordt er de route aanhouden: bespreken van de klacht met klager, klacht overbrengen aan de manager en/of interne klachtencommissie. Mocht hier geen positief resultaat uit voortkomen dan de klager verwijzen naar de klachtenfunctionaris.
- 6.2. De Raad van Bestuur registreert de klachten die zijn gemeld, de werkzaamheden/interventies die hij naar aanleiding van klachten heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie rapporteert de Raad van Bestuur schriftelijk periodiek binnen het Managementteam en het teamoverleg van medewerkers en Cliëntenraad de werkzaamheden en bevindingen. Het MT en de Cliëntenraad kan aan zijn bevindingen aanbevelingen verbinden.

ARTIKEL 7 DE VERTROUWENSPERSOON VOOR KLANTEN

- 7.1. De vertrouwenspersoon (voor klanten) heeft ten minste de volgende taken:
 - a. zij informeert klanten, medewerkers en derden over de klachtenprocedure;
 - b. zij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen;
 - c. zij biedt ondersteuning bij het zoeken naar een oplossing voor een klacht;
 - d. zij behandelt de klacht niet zelfstandig maar ondersteunt klanten bij het bespreekbaar maken van klachten (wanneer directe benadering door de klant wordt geschroomd bv.)

ARTIKEL 8 DE KLACHTENFUNCTIONARIS

- 8.1. De klachtenfunctionaris kan worden ingeschakeld bij het indienen en bespreekbaar maken van de klacht met medewerker, de manager, overige functionarissen binnen de organisatie en klant (en diens vertegenwoordigers) en wanneer de inzet van de interne klachtencommissie en klachtenbehandeling geen positief resultaat heeft gehad. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
 - a. hij informeert klanten, medewerkers en derden over de klachtenprocedure;
 - b. hij luistert naar de klacht van de klant, stelt de inhoud van de klacht vast;
 - c. hij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen;
 - d. hij bemiddelt tussen klager en aangeklaagde;
 - e. hij adviseert: klant, medewerker en zorgaanbieder.

- 8.2. De klachtenfunctionaris registreert de klachten die aan hem zijn gemeld, de werkzaamheden die hij naar aanleiding van de 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.
- 8.3. De klachtenfunctionaris wordt benoemd voor een periode van drie jaar. Herbenoeming is mogelijk.
- 8.4. De klachtenfunctionaris is verplicht tot geheimhouding van hetgeen hem uit hoofde van zijn functie ter kennis komt. Deze verplichting blijft ook bestaan na het uittreden uit de functie.
- 8.5. De klachtenfunctionaris heeft voor zover noodzakelijk voor de vervulling van zijn taken, de volgende bevoegdheden:
 - a. het inwinnen van informatie welke noodzakelijk is voor een goede opvang en bemiddeling; het inwinnen van informatie geschiedt alleen na overleg met de klant en de aangeklaagde; daarbij wordt ieders privacy in acht genomen;
 - b. het desgewenst voeren van overleg met betrokkenen;
 - c. kennis nemen van de voor de klacht relevante klantgegevens, na schriftelijke toestemming van de klant;
 - d. het arrangeren van gesprekken ter bemiddeling en het daarbij desgewenst optreden als gespreksleider.
- 8.6. De klachtenfunctionaris ondersteunt de klant desgewenst bij het indienen en behandelen van een klacht.
- 8.7. De klachtenfunctionaris draagt er zorg voor regelmatig beschikbaar en goed bereikbaar te zijn voor klanten; hij doet hiervan regelmatig, zowel mondeling als schriftelijk, melding aan klanten.
- 8.8. De klachtenfunctionaris draagt er zorg voor dat er voldoende mogelijkheid is voor klanten om vertrouwelijk met hem te spreken.

ARTIKEL 9 DE INTERNE KLACHTENCOMMISSIE

- 9.1. De Raad van Bestuur stelt een klachtencommissie in en draagt zorg voor de instandhouding van deze commissie.
- 9.2. De Raad van Bestuur ziet erop toe dat de klachtencommissie haar werkzaamheden verricht volgens deze klachtenprocedure.
- 9.3. De Raad van Bestuur stelt de klachtencommissie de faciliteiten ter beschikking die de klachtencommissie voor haar werkzaamheden redelijkerwijs nodig heeft.

ARTIKEL 10 SAMENSTELLING INTERNE KLACHTENCOMMISSIE

- 10.1. De klachtencommissie heeft tenminste drie leden en ten hoogste acht leden, waaronder de voorzitter en plaatsvervangend voorzitter. Zintri Zorggroep heeft 3 leden van de interne klachtencommissie: Raad van Bestuur (voorzitter) – Gedragsdeskundige – Manager Bedrijfsvoering (plaatsvervangend voorzitter).
- 10.2. De Raad van Bestuur benoemt de leden van de klachtencommissie. De Raad van Bestuur benoemt de voorzitter van de klachtencommissie en diens plaatsvervanger in functie. Personen die werkzaam zijn bij of voor de zorgaanbieder zijn niet benoembaar tot voorzitter of plaatsvervangend voorzitter.
- 10.3. De Raad van Bestuur stelt de klachtencommissie zodanig samen dat een deskundige en zorgvuldige beslissing op een klacht gewaarborgd is.

- 10.4. De leden worden benoemd voor een periode van vier jaar en kunnen éénmaal aansluitend herbenoemd worden.

ARTIKEL 11 INDIENEN VAN EEN KLACHT

- 11.1. Klachten kunnen door de klant rechtstreeks, mondeling of schriftelijk, bij de klachtencommissie worden ingediend. Klachten worden bij voorkeur schriftelijk ingediend. Indien nodig helpt de vertrouwenspersoon de klant bij het op schrift stellen van de klacht. Een mondeling ingediende klacht wordt door de voorzitter van de interne klachtencommissie (Raad van Bestuur) schriftelijk bevestigd aan de indiener van de klacht.
- 11.2. De klachtencommissie stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een bevestiging van de ontvangst van de klacht aan de klager. De klachtencommissie vermeldt in de ontvangstbevestiging, dat de klager zich desgewenst kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure.
- 11.3. Als het voor de beoordeling van de klacht nodig is om kennis te nemen van informatie uit het dossier van de klant, dan vermeldt de interne klachtencommissie dit in de ontvangstbevestiging.
- 11.4. De klachtencommissie kan de klager verzoeken, binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn, nadere inlichtingen te verstrekken met betrekking tot zijn klacht.
- 11.5. De klachtencommissie kan de klager vragen om aan te tonen, dat hij bevoegd is om een klacht in te dienen.
- 11.6. De klachtencommissie stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een kopie van de klacht aan de aangeklaagde. De klachtencommissie kan de aangeklaagde in de gelegenheid stellen om, binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn, schriftelijk te reageren op de klacht. De klachtencommissie vermeldt in de begeleidende brief bij de klacht, dat de aangeklaagde zich kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure.
- 11.7. Indien de klacht niet wordt ingediend door de klant of iemand die de klant daartoe gemachtigd heeft, stuurt de klachtencommissie de klant een kopie van de klacht en van de ontvangstbevestiging die aan de klager is gestuurd. De klachtencommissie stelt de klant in de gelegenheid om, binnen een door de voorzitter van de klachtencommissie te bepalen termijn, te reageren op hetgeen waarop de klacht betrekking heeft.
- 11.8. De manager of voorzitter van de klachtencommissie heeft de mogelijkheid om klager aan te bieden om door middel van een gesprek met de zorgaanbieder de klachten minnelijk tot een oplossing te brengen. Het staat klager vrij om al of niet van dit aanbod gebruik te maken. Ingeval klager aangeeft open te staan voor bedoeld gesprek, is de zorgaanbieder gehouden bedoeld gesprek op korte termijn te houden. Klager en zorgaanbieder delen de voorzitter van de klachtencommissie mede of het gesprek tot resultaten heeft geleid. Indien geen gesprek wordt aangeboden dan wel een gesprek niet tot het gewenste resultaat heeft geleid, gaat de klachtencommissie over tot behandeling van de klacht.
- 11.9. Nadat de klacht in ontvangst is genomen vindt er een afzonderlijk gesprek plaats tussen de voorzitter van de klachtencommissie en de klant en een afzonderlijk gesprek tussen de voorzitter van de klachtencommissie en de betrokken medewerker(s). Zo snel mogelijk maar maximaal binnen een termijn 6 weken wordt er een beslissing door de interne klachtencommissie genomen en schriftelijk medegedeeld aan de klant en de betrokken medewerker(s).

ARTIKEL 12 AARD VAN DE KLACHT EN TERMIJN VAN BEHANDELING

Binnen 5 dagen na ontvangst van de klacht wordt er een ontvangstbevestiging gegeven aan de klant door de manager of voorzitter van de interne klachtencommissie. De klachtencommissie doet zo snel mogelijk maar maximaal 6 weken na ontvangst van de klacht uitspraak. Bij dreigende overschrijding van deze termijn

informeert de klachtencommissie de klager, de aangeklaagde hierover schriftelijk met vermelding van de redenen en van de termijn waarbinnen zij alsnog een uitspraak tegemoet kunnen zien.

ARTIKEL 13 ONTVANKELIJKHEID VAN DE KLACHT

- 13.1. De voorzitter van de klachtencommissie kan een klacht niet-ontvankelijk verklaren als:
 - a. de klacht niet voldoet aan de eisen gesteld in de klachtenprocedure;
 - b. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de interne klachtencommissie is behandeld;
 - c. indien een gelijke klacht nog in behandeling is;
 - d. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is.
- 13.2. Indien de voorzitter van de klachtencommissie een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.
- 13.3. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de voorzitter, zoals bedoeld in het tweede lid van dit artikel, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.
- 13.4. Een bezwaar zoals bedoeld in het derde lid van dit artikel wordt beoordeeld door de voorzitter van de klachtencommissie. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mede.

ARTIKEL 14 ONDERZOEK

- 15.1. De klachtencommissie kan medewerkers van de zorgaanbieder verzoeken inlichtingen te verstrekken ter zake van hetgeen waarover is geklaagd.
- 15.2. Medewerkers van de zorgaanbieder zijn gehouden hun medewerking te verlenen aan de werkzaamheden van de klachtencommissie voor zover dit redelijkerwijs van hen gevergd kan worden.
- 15.3. De klachtencommissie kan zich, na voorafgaande toestemming van de Raad van Bestuur, laten adviseren door deskundigen. De kosten daarvan komen voor rekening van de zorgaanbieder.
- 15.4. De klachtencommissie kan enkel met toestemming van de klant een bron onderzoek starten bij externe partijen, met uitsluiting wanneer er sprake is van gezamenlijke voogdij. De klachtencommissie is hierbij verplicht beide ouders hierover toestemming te vragen. Dit zelfde geldt voor de informatieplicht.

ARTIKEL 15 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 te kennen te geven, dat hij geen verdere behandeling van de klacht door de klachtencommissie (intern of extern) wenst. Als om deze reden een klacht niet verder wordt behandeld, deelt de interne klachtencommissie dit mee aan de aangeklaagde, de zorgaanbieder en de klager.

ARTIKEL 16 UITSPRAAK INTERNE KLACHTENCOMMISSIE

- 17.1. De uitspraak van de klachtencommissie strekt tot ongegrond verklaring van de klacht dan wel gehele of gedeeltelijke gegrond verklaring van de klacht.
- 17.2. In iedere uitspraak beschrijft de klachtencommissie:
 - a. de klacht waarop de uitspraak betrekking heeft;
 - b. de standpunten van de klager en de aangeklaagde;
 - c. de wijze waarop de klachtencommissie de klacht behandeld heeft;
 - d. het oordeel van de klachtencommissie en de motivering daarvan;
 - e. de namen van de leden die de uitspraak vastgesteld hebben;
 - f. de mogelijkheid om tegen de uitspraak in beroep te gaan;
 - g. eventuele aanbevelingen van de klachtencommissie.

- 17.3. Uitspraken van de interne klachtencommissie worden ondertekend door de voorzitter van de klachtencommissie.
- 17.4. De interne klachtencommissie stuurt iedere uitspraak over een klacht aan:
- a. de klager;
 - b. de betrokken klant, indien deze niet zelf de klager is;
 - c. de aangeklaagde;
 - d. de Raad van Bestuur.

ARTIKEL 18 EXTERNE KLACHTENCOMMISSIE EN GESCHILLENCOMMISSIE

- 18.1. Volgens de WKKGZ is er de verplichting een externe klachtencommissie en geschillencommissie in te kunnen zetten. Zintri Zorggroep is aangesloten bij de ECKG (Externe Commissie Klachten en Geschillen Geestelijke Gezondheidszorg).
- 18.2. De ECKG kan worden ingeschakeld als eerdere interventies niet tot tevredenheid en/of oplossing van de klacht hebben geleid. De klant is vrij de ECKG direct in te schakelen.
- 18.3. De ECKG is direct door klanten te bereiken via info@eckg.nl.
- 18.4. De externe klachtencommissie neemt u klacht in behandeling en bepaalt of de klacht gegrond is. De commissie brengt advies uit aan de zorgaanbieder, klager en beklaagde.
- 18.5. De externe klachtencommissie behandelt 2 typen klachten:
1. Klachten van cliënten die zijn opgenomen, zij vallen onder de Wet Bijzondere Opnemingswet Psychiatrie (BOPZ). Voor Zintri Zorggroep is dit niet van toepassing.
 2. Klachten van meer algemene aard die vallen onder Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (WKKGZ). Het betreft klachten over de zorg en dienstverlening van de zorgaanbieder. Zowel vrijwillig als onvrijwillig opgenomen cliënten kunnen deze klachten indienen.
- 18.6. U kunt een kopie van de reglementen van de typen klachten opvragen bij het secretariaat van de ECKG (tevens staat hierin de procedure en werkwijze beschreven).

ARTIKEL 19 SAMENSTELLING EXTERNE KLACHTENCOMMISSIE

- 19.1. De klachtencommissie is momenteel samengesteld uit 4 onafhankelijke leden:
- Roel de Leeuw (voorzitter) – jurist in de gezondheidszorg
 - Mw. A. Bonenkamp (adviseur kwaliteit) – kwaliteitssystemen en kwaliteitseisen
 - Dhr. S. Rouwenhorst (onafhankelijk lid verpleging & verzorging)
 - Mw. C. Zweeris (onafhankelijk lid cliëntenperspectief)

ARTIKEL 20 GEHEIMHOUDING

De leden van de interne en externe klachtencommissie, de vertrouwenspersoon en de klachtenfunctionaris en medewerkers van de zorgaanbieder zijn verplicht om informatie die zij in het kader van de uitoefening van hun functie verkrijgen en waarvan zij het vertrouwelijke karakter kennen of redelijkerwijs moeten vermoeden, geheim te houden (conform de wet WBP), behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

ARTIKEL 20 ARCHIVERING EN BEWAARTERMIJN KLACHTENDOSSIER

- 20.1. De klachtencommissie bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt 15 jaar bewaard. De zorgaanbieder is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen.
- 20.2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de klant bewaard.

ARTIKEL 21 OVERIGE INSTANTIES

De klant behoudt in alle gevallen het recht zich te wenden tot een ander orgaan dat bevoegd is tot klachtenbehandeling, zoals de Inspectie voor de Gezondheidszorg, de Inspectie voor de Jeugdzorg, het Medisch Tuchtcollege of de rechter.

ARTIKEL 22 KOSTEN

Voor de behandeling van klachten worden geen kosten in rekening gebracht aan de klager of de aangeklaagde.

ARTIKEL 23 EVALUATIE

Jaarlijks wordt de klachtenprocedure van Zintri Zorggroep geëvalueerd door de interne Klachtenfunctionaris, Vertrouwenspersoon en de Klachtenfunctionaris. Jaarlijks wordt de geactualiseerde klachtenprocedure gepubliceerd op de website van Zintri Zorggroep.

ARTIKEL 24 VASTSTELLEN EN WIJZIGEN VAN DE REGELING

- 24.1. De klachtenregeling wordt vastgesteld door de Raad van Bestuur.
- 24.2. Wijzigingen in de klachtenregeling behoeven de instemming van de Raad van Bestuur.

ARTIKEL 25 DATUM VAN INWERKINGTREDING

Dit reglement treedt in werking op 1 augustus 2012 en wordt jaarlijks geëvalueerd, geactualiseerd en gepubliceerd op de website van Zintri Zorggroep: www.zintrizorggroep.nl