



## **PROTOCOL KLACHTENBEHANDELING KLANTEN**

Zinzerzorg vindt het belangrijk dat zorgvragers en zelfstandige zorgverleners tevreden zijn over de relatie met Zinzerzorg en over de diensten die Zinzerzorg aanbiedt. Als zorgvragers of zelfstandige zorgverleners niet tevreden zijn over de dienstverlening van Zinzerzorg, biedt dit protocol uitkomst.

## Artikel 1 Begripsomschrijvingen

- a. *klacht*: een formele uiting van ontevredenheid over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een zorgvrager of zelfstandige zorgverlener ingeschreven bij inzerzorg.
- b. *klager*: de klant in de hoedanigheid van zorgvrager of zelfstandige zorgverlener ingeschreven bij Zinzerzorg.
- c. *zelfstandige zorgverlener*: de zzp'er die via Zinzerzorg zorg verleent bij de zorgvrager.
- d. *zorgvrager*: de zorgvrager die ingeschreven staat bij Zinzerzorg met als doel het ontvangen van zorg door bij Zinzerzorg ingeschreven zzp'ers.
- e. *manager*: de manager van Zinzerzorg die verantwoordelijk is voor hulp bij het opstarten van het eigen bedrijf van de zzp'er, matchen en bemiddelen tussen zorgvrager en zzp'er, het organiseren en opstarten van de zorgvraag en het bieden van begeleiding en ondersteuning aan de zorgvrager en zzp'er.
- f. *vertrouwenspersoon*: de persoon die door de organisatie als zodanig is benoemd in het kader van de klachtenregelingen.
- g. *Zinzerzorg*: Zinzerzorg, de eigenaar van het Zinzerzorg-concept.

## Artikel 2 Reikwijdte

Dit protocol is van toepassing op alle klanten in de hoedanigheid van zorgvragers en zelfstandige zorgverleners die bij Zinzerzorg ingeschreven staan.

## Artikel 3 Doel

Het doel van dit protocol is het volgens de wettelijke eisen en naar tevredenheid van de betrokkenen afhandelen van klachten die samenhangen met ongewenste handelingen of beslissingen in welke vorm dan ook, klachten ten aanzien van structurele tekortkomingen in de organisatie en klachten die samenhangen met de uitvoering van zorg en diensten.

## Artikel 4 Interne klachtafhandeling

1. Een klacht kan schriftelijk worden ingediend via de website van Zinzerzorg (middels het klachtenformulier), brief of e-mail (vertrouwenspersoon@Zinzerzorg.nl).
2. De binnengekomen klacht wordt geregistreerd in de Zinzerzorg Klachtenregistratie.
3. De klager ontvangt een ontvangstbevestiging van de klacht en beschrijving van de klachtprocedure die Zinzerzorg hanteert.
4. De klacht wordt, afhankelijk van het soort klacht, toegewezen aan de betreffende behandelaar.
5. De behandelaar behandelt de klacht en registreert iedere ondernomen actie in de Zinzerzorg Klachtenregistratie.
6. Tot slot ontvangt klager een bericht betreffende het resultaat van de klachtbehandeling.

## Artikel 5 Vertrouwenspersoon

1. Een klager is vrij op ieder gewenst moment in de klachtbehandeling contact op te nemen met de vertrouwenspersoon.
2. Zinzerzorg beschikt over een vertrouwenspersoon die begeleiding en ondersteuning biedt aan klanten in de hoedanigheid van zorgvrager of zelfstandige zorgverlener bij behandeling van klachten.

## Artikel 6 Externe klachtafhandeling

Zinzerzorg streeft ernaar klachten af te handelen zonder tussenkomst van een externe klachtencommissie. Het oplossen van klachten door middel van een gesprek tussen klager en betrokkene(n) of eventueel door bemiddeling van de vertrouwenspersoon van Zinzerzorg geniet altijd de voorkeur.

## Artikel 7 Privacy

1. Alle betrokkenen dienen de gegevens die hen ter kennis worden gesteld strikt vertrouwelijk te behandelen.
2. Zinzerzorg gaat zorgvuldig met uw gegevens om en verwerkt de persoonsgegevens in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). De regels die hierbij worden gehanteerd, zijn opgenomen in het privacyreglement.

## Artikel 8 Slotbepalingen

Dit protocol wordt vastgesteld door Zinzerzorg en kan te alle tijden worden gewijzigd.