



AZOMA

Klachtenreglement

Klachtenreglement AZOMA (Ambulante Zorg Op Maat Amsterdam)

Klachtenreglement in de zin van artikel 2 Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector van de vennootschap onder firma AZOMA, kantoorhoudende te Amsterdam (1061 VX) aan de Derkinderenstraat 94.

HOOFDSTUK 1: ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1 - Definities

1. In dit reglement wordt verstaan onder:
2. **AZOMA**: de vennootschap onder firma AZOMA te Amsterdam (KvK-nummer 34338491)
3. **Klacht**: iedere uiting van ongenoegen over een gedraging, handeling of nalaten van AZOMA en/of een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van AZOMA;
4. **Klaagschrift**: een schriftelijke klacht;
5. **Klager**: de indiener van een klacht;
6. **Aangeklaagde**: degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft;
7. **Klachtenbemiddeling**: het in overleg met de klager oplossen van de klacht door middel van een bemiddelingsgesprek tussen klager en aangeklaagde/AZOMA;
8. **Klachtencommissie**: Stichting Zorggeschil, een onafhankelijke commissie die schriftelijk gemotiveerd advies uitbrengt aan AZOMA over een aan de commissie voorgelegde klacht.
9. **Cliëntenraad**: de cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (WMCZ) is ingesteld ten behoeve van de cliënten van AZOMA.

Artikel 2 - Klachtrecht

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop AZOMA zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij AZOMA.
2. Een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van AZOMA, wordt aangemerkt als een gedraging van AZOMA.

Bestandsnaam	Klachtenreglement AZOMA	Laatste wijziging	Donderdag 09-12-2021
Documenteigenaar	Algemeen directeur AZOMA	Versienummer	Versie 3
Pagina	2 van 10		

3. Een gedraging van een persoon, werkzaam voor AZOMA maar op het moment van de gedraging werkend onder verantwoordelijkheid van een andere instantie, wordt aangemerkt als een gedraging van de instantie onder wiens verantwoordelijkheid de persoon op dat moment werkzaam is.
4. Een klacht over een gedraging van een persoon werkzaam voor AZOMA maar op het moment van de gedraging werkend onder verantwoordelijkheid van een andere instantie, kan alleen door AZOMA in behandeling worden genomen als de verantwoordelijke instantie de klachtafhandeling schriftelijk opdraagt aan AZOMA en AZOMA deze opdracht accepteert.
5. Een klager en een aangeklaagde kunnen zich ter behartiging van hun belangen in de klachtprocedure laten bijstaan, of door een gemachtigde laten vertegenwoordigen. AZOMA kan van een gemachtigde een schriftelijke machtiging verlangen.

Artikel 3 - Behoorlijke behandeling

1. AZOMA draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over zijn gedragingen.
2. De behandeling van de klacht geschiedt door een persoon (of personen) die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is (of zijn) geweest.

HOOFDSTUK 2: HET INDIENEN VAN KLACHTEN

Artikel 4 - Indienen van een klacht

1. Een klacht kan schriftelijk of mondeling worden ingediend bij het kantoor van AZOMA op het adres Derkinderenstraat 94, 1061 VX te Amsterdam.
2. Zowel een mondelinge als schriftelijke klacht worden bij binnenkomst geregistreerd. In overleg met de klager wordt vervolgens een procedure van afhandeling van de klacht gekozen.
3. Bij het indienen van een klacht staat de wens van de klager met betrekking tot de te volgen procedure voorop. Een klacht kan op verzoek van de klager dan ook rechtstreeks aan de klachtencommissie worden voorgelegd.

HOOFDSTUK 3: HET NIET IN BEHANDELING NEMEN VAN KLACHTEN

Bestandsnaam	Klachtenreglement AZOMA	Laatste wijziging	Donderdag 09-12-2021
Documenteigenaar	Algemeen directeur AZOMA	Versienummer	Versie 3
Pagina	3 van 10		

Artikel 5 - Niet-ontvankelijkheid

1. Een klaagschrift bevat ten minste:

- a. de naam en het adres van de klager;
- b. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht;
- c. de dagtekening en de handtekening van de klager;

2. Indien het klaagschrift in een vreemde taal is opgesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient de klager zelf zorg te dragen voor een vertaling.

3. AZOMA kan besluiten om een schriftelijke klacht die niet aan het eerste of tweede lid voldoet, niet-ontvankelijk te verklaren en vervolgens niet verder te behandelen mits de klager de gelegenheid heeft gehad de klacht binnen de termijn van vier weken aan te vullen of voor een vertaling te zorgen. Hiertoe ontvangt de klager een schriftelijk verzoek.

4. Van het niet-ontvankelijk verklaren van een klacht, om in dit artikel genoemde redenen, kan worden afgeweken in het geval dit niet redelijk of niet billijk zou zijn.

Artikel 6 - Het niet in behandeling nemen van een klacht

1. AZOMA is niet verplicht een klacht te behandelen indien deze betrekking heeft op een gedraging:

- a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van dit reglement is behandeld, anders dan onder toepassing van artikel 7, eerste en tweede lid;
- b. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
- c. waartegen door de klager bezwaar, kan of kon worden ingesteld;
- d. waartegen door de klager beroep, kan of kon worden ingesteld;
- e. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een rechterlijke instantie of andere tussen partijen overeengekomen vorm van buitengerechtelijke geschillenoplossing onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest of,

Bestandsnaam	Klachtenreglement AZOMA	Laatste wijziging	Donderdag 09-12-2021
Documenteigenaar	Algemeen directeur AZOMA	Versienummer	Versie 3
Pagina	4 van 10		

- f. zolang ter zake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.
2. AZOMA is eveneens niet verplicht een klacht te behandelen indien het belang van de klager, dan wel het gewicht van de gedraging, naar het enkele oordeel van AZOMA, onvoldoende is.
3. Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht, gemotiveerd en schriftelijk in kennis gesteld.
4. Een klacht kan, ondanks hetgeen bepaald in dit artikel, toch in behandeling worden genomen indien AZOMA dit passend voorkomt.

HOOFDSTUK 4: BEHANDELING VAN KLACHTEN

Artikel 7 - Doel van het behandelen van een klacht

Het doel van het behandelen van een klacht is het, op alle onderdelen en naar tevredenheid van de klager, oplossen van de klacht. Het resultaat van de behandeling van een klacht moet zijn dat AZOMA als organisatie verbetert en gelijkkluidende klachten in de toekomst worden voorkomen.

Artikel 8 - Ontvangstbevestiging

1. AZOMA bevestigt de ontvangst van een klacht schriftelijk binnen 5 werkdagen na ontvangst en verstrekt daarbij informatie over de verdere procedure.
2. Bij de ontvangstbevestiging wordt aan de klager een kopie van dit klachtenreglement van AZOMA toegezonden. In de ontvangstbevestiging wordt daarnaast vermeld dat, volgens artikel 13 lid 6 van het klachtenreglement, bij het voorleggen van de klacht aan de klachtencommissie de klager toestemming geeft aan de leden van de klachtencommissie tot inzage van zijn of haar eventuele dossier bij AZOMA, voor zover dit noodzakelijk is voor het afhandelen van de klacht.
3. Indien een klacht direct is afgehandeld, kan worden afgezien van een afzonderlijke schriftelijke ontvangstbevestiging. In dat geval wordt in de afhandelingsbrief de datum van ontvangst van de klacht bevestigd.
4. De aangeklaagde ontvangt van de klacht onverwijld een afschrift.

Bestandsnaam	Klachtenreglement AZOMA	Laatste wijziging	Donderdag 09-12-2021
Documenteigenaar	Algemeen directeur AZOMA	Versienummer	Versie 3
Pagina	5 van 10		

Artikel 9 - Korte procedure

1. Voor de behandeling van een klacht via de korte procedure kan in overleg met de klager worden gekozen wanneer: de klacht naar verwachting binnen twee weken kan worden afgehandeld; er geen hoorzitting door de klager gewenst wordt; er volstaan kan worden met een kort intern onderzoek en eventueel wederhoor en er door de klager geen bemiddelingsgesprek gewenst wordt dan wel de mogelijkheid daartoe ontbreekt.
2. Van de afhandeling van de klacht krijgt de klager schriftelijk een bevestiging. Deze bevestiging wordt binnen twee weken na ontvangst van de klacht verzonden. Afhandeling van de klacht via de korte procedure is alleen mogelijk zodra AZOMA op alle onderdelen en naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen. In dat geval wordt in de brief van AZOMA aangegeven dat de klacht naar tevredenheid van de klager is opgelost. Er wordt geen uitspraak gedaan over het al dan niet gegrond zijn van de klacht.
3. Van de regel dat de klacht binnen twee weken afgehandeld wordt kan, in verband met bijvoorbeeld ziekte of langdurige afwezigheid van de betrokkenen, afgeweken worden. De afhandeling wordt dan schriftelijk gemotiveerd verdaagd met maximaal 4 weken.
4. Indien de klacht niet naar tevredenheid van de klager kan worden afgehandeld via de korte procedure kan, in overleg met de klager, de behandeling via de uitgebreide procedure intern worden voortgezet of er kan, in overleg met de klager, na de korte procedure direct gekozen worden voor behandeling van de klacht door de klachtencommissie (uitgebreide procedure extern).

Artikel 10 - Uitgebreide procedure

1. Voor behandeling van een klacht via de uitgebreide procedure kan in overleg met de klager worden gekozen wanneer behandeling van de klacht via de korte procedure niet mogelijk is, of niet tot het door de klager gewenste resultaat heeft geleid. Ook kan door de klager (of door AZOMA in overleg met de klager) rechtstreeks gekozen worden voor een uitgebreide procedure.
2. Binnen de uitgebreide procedure kan, in overleg met de klager, worden gekozen uit 2 routes; de uitgebreide procedure intern en de uitgebreide procedure extern.

Artikel 11 - Hoorplicht

1. AZOMA, of de klachtencommissie, indien de klacht door een commissie wordt behandeld, stelt de klager en de aangeklaagde in de gelegenheid te worden gehoord.

Bestandsnaam	Klachtenreglement AZOMA	Laatste wijziging	Donderdag 09-12-2021
Documenteigenaar	Algemeen directeur AZOMA	Versienummer	Versie 3
Pagina	6 van 10		

2. Van het horen van de klager en de aangeklaagde kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is.
3. De klager en de aangeklaagde hebben het recht geen gebruik te maken van het recht te worden gehoord.
4. Van het horen wordt een verslag gemaakt. Dit verslag wordt aan klager en aangeklaagde toegezonden.

Artikel 12 - Uitgebreide procedure intern

1. De uitgebreide procedure intern omvat, met betrekking tot het onderzoek, alleen een onderzoek uit te voeren door AZOMA. Er vindt intern onderzoek plaats, er vindt hoor (wanneer dit gewenst wordt door de klager) en wederhoor plaats en er vindt een (voorstel tot een) bemiddelingsgesprek plaats, met als doel het herstellen van de relatie tussen klager en aangeklaagde.
2. AZOMA stelt de klager en de aangeklaagde schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, alsmede van de (eventuele) conclusies die het daaraan verbindt.
3. In de afhandelingsbrief van AZOMA wordt geen uitspraak gedaan over het al dan niet gegrond zijn van een klacht, zodra AZOMA naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen. In dat geval wordt in de brief van AZOMA aangegeven dat de klacht naar tevredenheid van de klager is opgelost.
4. Wordt de klacht niet naar tevredenheid van de klager opgelost, dan stelt AZOMA aan de klager voor de klacht voor te leggen aan de klachtencommissie.
5. Wanneer de klager geen verdere behandeling door de klachtencommissie wenst en uitdrukkelijk verzoekt dat AZOMA een uitspraak doet over het gegrond dan wel ongegrond zijn van de klacht, dan zal AZOMA alsnog een uitspraak doen.
6. Bij de schriftelijke kennisgeving via een afhandelingsbrief aan de klager wordt melding gemaakt van de mogelijkheid om vervolgens een verzoekschrift in te dienen bij de Nationale ombudsman, een gemeentelijke ombudsman of anderen en binnen welke termijn dat dient te geschieden.
7. De aangeklaagde en leidinggevende van de aangeklaagde ontvangen een kopie van de afhandelingsbrief.

Artikel 13: Uitgebreide procedure extern

1. Een geschil kan uitsluitend schriftelijk en voldoende gemotiveerd door of namens de klager aanhangig worden gemaakt bij het bestuur van de Klachtencommissie.

Bestandsnaam	Klachtenreglement AZOMA	Laatste wijziging	Donderdag 09-12-2021
Documenteigenaar	Algemeen directeur AZOMA	Versienummer	Versie 3
Pagina	7 van 10		

2. De klager die een geschil aanhangig maakt, is aan de klachtencommissie een door de klachtencommissie vast te stellen bedrag aan klachtengeld verschuldigd. Het door de klager betaalde klachtengeld zal zowel door de klachtencommissie als door AZOMA niet worden terugbetaald.
3. Zowel de voorzitter als de overige leden van de klachtencommissie zijn werkzaam bij de klachtencommissie.
4. AZOMA geeft geen inhoudelijke voorschriften over de manier waarop de klachtencommissie tot een advies komt.
5. Behandeling van een klacht door de klachtencommissie kan op verzoek van de klager, of in overleg met de klager, rechtstreeks plaatsvinden of plaatsvinden nadat een klacht, behandeld via de korte procedure en/of de uitgebreide procedure intern, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost.
6. Door het voorleggen van de klacht aan de klachtencommissie geeft de klager toestemming aan de leden van de klachtencommissie tot inzage in zijn of haar eventuele dossier bij AZOMA, voor zover dit noodzakelijk is voor het afhandelen van de klacht.
7. Er vindt (dossier-) onderzoek door de klachtencommissies plaats en tevens vindt er (wanneer de geschillencommissie dit nodig acht) hoor en wederhoor plaats.
8. De klachtencommissie brengt op basis van het onderzoek een bindend advies uit over de klacht aan de klager en de directie van AZOMA. Zowel klager als AZOMA dient zich te houden aan de uitspraak van de klachtencommissie.
9. Bij de schriftelijke kennisgeving via een afhandelingsbrief aan de klager wordt melding gemaakt van de mogelijkheid om vervolgens een verzoekschrift in te dienen bij de Nationale ombudsman, een gemeentelijke ombudsman of anderen en binnen welke termijn dat dient te geschieden.
11. De aangeklaagde en leidinggevende van de aangeklaagde ontvangen een kopie van de afhandelingsbrief.

Artikel 14 - Afhandeltermijnen

1. AZOMA handelt een klacht af binnen de termijn van zes weken na ontvangst van de klacht.
2. Bij klachten die de route volgens de korte procedure lopen zal AZOMA een klacht binnen twee weken afhandelen.
3. Indien Stichting Zorggeschil een klacht behandelt, wordt uiterlijk binnen 6 maanden na voorlegging van de klacht uitspraak.
4. AZOMA kan de afhandeling van een klacht, met opgave van reden, voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt tijdig schriftelijk en gemotiveerd mededeling gedaan aan de klager en de aangeklaagde.

Bestandsnaam	Klachtenreglement AZOMA	Laatste wijziging	Donderdag 09-12-2021
Documenteigenaar	Algemeen directeur AZOMA	Versienummer	Versie 3
Pagina	8 van 10		

Artikel 15 - Bezwaar en beroep

1. Tegen een besluit genomen ter afhandeling van een klacht over een gedraging van AZOMA, of de afhandeling van een klacht in opdracht van de klachtencommissie door AZOMA, kan geen bezwaar of beroep worden ingesteld.
2. Is de klager het niet eens met de afhandeling van de klacht dan kan een schriftelijk verzoek, tot het instellen van een onderzoek naar de wijze waarop AZOMA zich heeft gedragen, worden ingediend bij de Nationale ombudsman. Wanneer de klacht in opdracht van de verantwoordelijke instantie door AZOMA is afgehandeld, zal worden verwezen naar een voor die verantwoordelijke instantie gemeentelijke ombudsman of anderszins.

HOOFDSTUK 5: OVERIGE BEPALINGEN

Artikel 16 - Bewaren van klachtdossiers

Een individueel klachtdossier wordt minimaal 2 jaar na afhandeling van de klacht door AZOMA bewaard.

Artikel 17 - Verantwoordingsinformatie

De Klachtencommissie draagt zorg voor de registratie van de ingediende mondelinge en schriftelijke klachten. AZOMA ontvangt van de Klachtencommissie een jaarverslag waarin de geregistreerde klachten worden gepubliceerd. Dit jaarverslag is op aanvraag bij AZOMA beschikbaar.

Artikel 18 - Overgangsbepalingen

1. Een klacht die na de datum van inwerkingtreding van dit reglement is ingediend wordt, ook als de gedraging waarop zij betrekking heeft daarvoor heeft plaatsgevonden, met inachtneming van dit reglement behandeld.
2. Een klacht die voor de datum van inwerkingtreding van dit reglement is ingediend wordt, voor zover mogelijk, met inachtneming van dit reglement behandeld.

Bestandsnaam	Klachtenreglement AZOMA	Laatste wijziging	Donderdag 09-12-2021
Documenteigenaar	Algemeen directeur AZOMA	Versienummer	Versie 3
Pagina	9 van 10		

Artikel 19 - Cliëntenraad

1. AZOMA stelt op grond van artikel 8 WMCZ de cliëntenraad in de gelegenheid instemming te geven met betrekking tot ieder voorgenomen besluit over de klachtenregeling.
2. AZOMA betreft bij iedere evaluatie tenminste de klachtencommissie en de cliëntenraad.

Artikel 20 - Citeertitel en inwerkingtreding

1. Dit reglement wordt aangehaald als: Klachtenreglement AZOMA.
2. Dit reglement treedt in werking met ingang van 9 december 2021 en is tevens in te zien bij AZOMA en op <http://www.zorgopmaatamsterdam.nl/>.

Bestandsnaam	Klachtenreglement AZOMA	Laatste wijziging	Donderdag 09-12-2021
Documenteigenaar	Algemeen directeur AZOMA	Versienummer	Versie 3
Pagina	10 van 10		