



Zorgplus
Kerkhuisstraat 20
7037 DE Beek (gem. Montferland)
Tel : 0316 - 532319
Fax : 0316 - 532956
Info@zorg-plus.nl
www.zorg-plus.nl

Februari 2020,

Betreft: Aanstelling klachtencommissie

Per 01-02-2016 is er een klachtencommissie bij ZorgPlus.

Deze klachtencommissie bestaat uit:

Voorzitter: M.J.A.T. Verheij
Secretaris: R.H.J.A. Hieltjes
Lid: E. Kotterman

Klachtenbemiddelaar

ZorgPlus heeft dhr. Hieltjes of mevr. Kotterman aangewezen om te bemiddelen bij klachten of onvrede. Deze bemiddelaars kunnen met zowel de cliënt als de hulpverlener gaan praten. De bemiddeling is erop gericht helderheid te verschaffen over de aard en de ernst van de klacht en er voor te zorgen dat er vertrouwen blijft in een goede afwikkeling van de klacht.

Behandeling klacht

Tijdens het onderzoek naar een klacht, zal de commissie de klager mogelijk om een nadere toelichting vragen. Die kan hij/zij in overleg mondeling of schriftelijk geven.

Termijn behandeling

De klachtencommissie laat de klager weten binnen welke termijn (max 6 wkn) zij haar oordeel uitspreekt. De klachtencommissie komt op afroep bij elkaar. Er wordt aangegeven binnen welke termijn wel een oordeel is te verwachten.

Het oordeel

De klager krijgt het oordeel van de klachtencommissie per brief. Deze wordt ook verzonden naar de hulpverlener en ZorgPlus waarover u hebt geklaagd. De commissie kan ook aanbevelingen doen. Bijvoorbeeld hoe de klacht opgelost kan worden, of hoe in de toekomst een klacht als voorgelegd kan worden voorkomen. Vervolgens moet de hulpverlener of ZorgPlus de klager binnen een maand laten weten of en welke er maatregelen genomen zullen worden naar aanleiding van het oordeel van de klachtencommissie. De hulpverlener en ZorgPlus zijn niet verplicht de uitspraak en aanbevelingen van de klachtencommissie op te volgen maar de commissie streeft naar een oplossing naar tevredenheid van alle partijen en het voorkomen in de toekomst van de besproken klacht.



Dat is goed geregeld dus