

Klachtenreglement

Als bedrijf verzorgt Het ZZZ Zorgloket (handelsnaam van Expereans B.V.) onderzoeken, adviestrajecten en interventies voor uiteenlopende klanten. De medewerkers en samenwerkingspartners van Het ZZZ Zorgloket proberen hun werk zo goed mogelijk uit te voeren ten dienste van de betreffende klanten. Het kan echter toch gebeuren dat een klant ergens niet tevreden over is. De directie van Expereans BV, de uitvoerende organisatie van Het ZZZ Zorgloket, wil dat graag weten. Enerzijds om te bekijken of de klant alsnog tegemoet gekomen kan worden, anderzijds om de dienstverlening verder te kunnen verbeteren. De klant kan zijn of haar ontevredenheid altijd rechtstreeks uiten aan de betreffende medewerker. In goed overleg kan dan samen naar een oplossing worden gezocht. Soms is deze weg echter - om uiteenlopende redenen - niet gewenst door de klant. Hij of zij heeft dan de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij Het ZZZ Zorgloket. Deze klacht wordt dan zo correct mogelijk behandeld. Hoe dat precies gaat, is verwoord in dit klachtenreglement.

1. De mogelijkheid van het indienen van een klacht en de zorgvuldige behandeling daarvan wordt aan het begin van het dienstverleningstraject door Het ZZZ Zorgloket mondeling en/of schriftelijk kenbaar gemaakt aan iedere klant.
2. Elke klant van Het ZZZ Zorgloket kan een klacht indienen.
3. De klant met een klacht kan zich laten bijstaan of vertegenwoordigen door een derde.
4. De klacht kan zowel schriftelijk als mondeling worden ingediend.
5. De klacht kan zowel betrekking hebben op een eigen medewerker van Het ZZZ Zorgloket als op gedragingen en/of uitlatingen gedaan door derden die in opdracht van Het ZZZ Zorgloket werkzaamheden ten behoeve van de klant verrichten of verricht hebben.
6. De klager krijgt binnen 2 weken na ontvangst een schriftelijke bevestiging van de ingediende klacht. Hierin wordt vermeld de datum waarop de gebeurtenis plaats vond, een samenvatting van de feiten waarop de klacht betrekking heeft en de verdere gang van zaken voor de behandeling van de klacht.
7. Voor een vlotte en zorgvuldige behandeling is het belangrijk dat de klager bij de melding van een klacht de volgende informatie geeft:
 - wat is er gebeurd (gedragingen en/of uitlatingen);
 - waar en wanneer is dit gebeurd;
 - waarom de klager daarover ontevreden is;
 - wie de betrokken medewerker of ingeschakelde derde was.
8. De klacht wordt niet in behandeling genomen als het een gebeurtenis betreft die:
 - langer dan zes maanden voor indiening van de klacht plaats vond
 - niet tot de verantwoordelijkheid van Het ZZZ Zorgloket behoort.
9. Wordt een klacht niet in behandeling genomen, dan wordt de klager hiervan binnen 4 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld. Zo mogelijk wordt de klager geïnformeerd over verdere mogelijkheden.
10. De behandeling van de klacht geschiedt normaliter door de directeur.
11. Zowel de klager als degene op wie de klacht betrekking heeft, worden in de gelegenheid gesteld om gehoord te worden. In beide gevallen wordt er van deze gelegenheid een schriftelijk verslag opgemaakt. Dit verslag wordt zowel aan de klager als degene waarop de klacht betrekking heeft, toegezonden.
12. De klacht wordt binnen een periode van 6 weken na indiening van de klacht afgehandeld. Als dit om goede redenen niet mogelijk blijkt (bijv. door een vakantieperiode), wordt dit zo spoedig mogelijk aan de betrokkenen kenbaar gemaakt met vermelding van reden(en) en de nieuwe einddatum.
13. De klager wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht evenals van de eventuele verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden.
14. Elke behandelde klacht wordt geregistreerd door Het ZZZ Zorgloket. Hiervan wordt jaarlijks een geanonimiseerd overzicht gemaakt. Het gaat daarin om het aantal ingediende klachten, de aard van de ingediende klachten en reeds de naar aanleiding van de ingediende klachten getroffen maatregelen.
15. Aan elke klant die dat wenst, verstuurt Het ZZZ Zorgloket een overzicht van de klachtregistratie, met dien verstande dat het hier alleen gaat om de registratie van de eigen klacht.
16. Klachten kunnen gestuurd worden naar:

Expereans B.V.
T.a.v. F.P. Sijmonsbergen, directeur
Postbus 70
4200 AB Gorinchem