



AANGESLOTEN BIJ
ZORG VOOR ZPP.

eigenzinnig

KLACHTENREGELING

KLACHTENPROCEDURE

Het kan gebeuren dat je niet tevreden bent over de hulp die je bij ons krijgt. We hopen dat je dan tijdig het gesprek met ons aan gaat om samen positieve veranderingen te bereiken. Als Eigenzinnig staan wij hier altijd voor open en is jouw/jullie tevredenheid het belangrijkste doel!

Bij klachten over de door Eigenzinnig geleverde diensten en/of producten dient de cliënt deze klachten kenbaar te maken aan Eigenzinnig binnen 7 dagen na levering van de dienst. Indien de klacht niet naar tevredenheid van de cliënt is opgelost, kan de cliënt zich binnen 60 dagen na volledige afronding van de opdracht of het traject richten tot Zorg voor ZPP en daar via klachten@zorgvoorzzp.nl een klacht indienen onder vermelding van het lidnummer 201901213.

De cliënt vrijwaart Eigenzinnig één jaar na levering van alle diensten van alle juridische claims naar aanleiding van geleverde diensten en/of producten.

Wanneer het onverhoopt niet lukt om samen tot een gewenste oplossing te komen, dan kun je contact opnemen met Zorg voor ZPP. De klachtenprocedure van Zorg voor ZPP luidt als volgt.

1. Identificatie

Ben jij de cliënt, nabestaande van de cliënt of de vertegenwoordiger dan kun je een klacht indienen, wanneer de behandelaar lid is van Zorg voor ZPP. Een klacht indienen kan per mail via klachten@zorgvoorzzp.nl. Vergeet daarbij niet de naam van de behandelaar te vermelden, evenals een korte beschrijving van de reden dat er een klacht wordt ingediend.

2. Onderzoek naar klacht

Na binnenkomst van de klacht nemen wij contact met u op en bespreken wij hetgeen u van ons kunt verwachten. De klacht wordt vervolgens neergelegd bij de klachtenfunctionaris die de klacht verder in behandeling neemt. Samen met de klachtenfunctionaris wordt er onderzoek gedaan naar de aard van de klacht en helpt de klachtenfunctionaris bij het formuleren van de klacht. Uiteraard wordt er ook gekeken naar een mogelijke- en wenselijke oplossing.

3. Het indienen van een klacht is gratis

Doordat het in Nederland verplicht is, voor elke zelfstandige zorgaanbieder zich aan te sluiten bij een klachtenregeling met erkende geschilleninstantie, is het indienen van een klacht gratis voor u als cliënt. Na het indienen van de klacht wordt deze zorgvuldig onderzocht en wordt u uiteraard nauwkeurig op de hoogte gehouden van de voortgang.

4. Uw klacht wordt vertrouwelijk behandeld

De klachtenfunctionaris die uw klacht in behandeling neemt zal deze onafhankelijk en vertrouwelijk in behandeling nemen. Daarbij treedt de klachtenfunctionaris op als bemiddelaar en zal hij hoor- en wederhoor toepassen om tot de juiste inhoudelijke informatie te komen van alle betrokkenen.

5. Oplossing wordt schriftelijk bevestigd

De klachtenfunctionaris legt alle gemaakte afspraken schriftelijk vast tijdens het behandelproces van de klacht. Wanneer er een oplossing bereikt wordt, zal deze ook schriftelijk bevestigd worden naar beide partijen.

6. Wat te doen wanneer er geen oplossing bereikt wordt?

Het kan zijn dat ondanks de hulp van de klachtenfunctionaris er toch geen passende oplossing bereikt wordt. In dat geval zal de klachtenfunctionaris voor het bespreken van andere mogelijkheden terugverwijzen naar de behandelaar. De klachtenfunctionaris zal ook de mogelijkheid voorleggen om de verdere afhandeling van uw klacht voor te leggen aan een geschilleninstantie, waarbij de behandelaar ook is aangesloten via Zorg voor ZPP.



AANGESLOTEN BIJ ZORG VOOR ZPP.

eigenzinnig

7. Schriftelijke klacht indienen

Wanneer de klachtenfunctionaris niet tot een passende oplossing heeft kunnen komen, waar zowel u als uw behandelaar tevreden mee zijn, zal de klacht die is geformuleerd door de klachtenfunctionaris, schriftelijk ingediend moeten worden bij uw behandelaar. “Voor het indienen van een geschil bij de geschillencommissie, worden kosten in rekening gebracht. Dit bedraagt eenmalig €150,- voor degene die de klacht indient bij de geschillencommissie.

8. Geschillencommissie doet een bindende uitspraak

Na het schriftelijk indienen van de klacht zal deze voorgelegd worden aan de geschillencommissie. Uiterlijk zal er binnen 6 weken, schriftelijk bericht komen over een beslissing, mogelijke maatregelen en de termijn wanneer dit gerealiseerd zou moeten zijn.

Het kan zijn dat ondanks de hulp van de klachtenfunctionaris er toch geen passende oplossing bereikt wordt. In dat geval zal de klachtenfunctionaris voor het bespreken van andere mogelijkheden terugverwijzen naar de behandelaar. De klachtenfunctionaris zal ook de mogelijkheid voorleggen om de verdere afhandeling van uw klacht voor te leggen aan een geschilleninstantie, waarbij de behandelaar ook is aangesloten via Zorg voor ZPP.