

# Klachten reglement



01 januari 2019.

Klachten reglement Zorgpony.nl, Middelrode

Zorgpony.nl is onderdeel van Transitie-zorg.

De klachten kunnen mondeling of schriftelijk door de cliënt/klager worden ingediend. Hierbij gaat het om direct gedrag of uitlatingen van het personeel van Transitie-zorg / Zorgpony.nl en daarnaast om gedrag van derden die werkzaamheden ten behoeve van cliënten van Zorgpony.nl in opdracht van Transitie-zorg hebben verricht.

De klager krijgt binnen 2 weken een schriftelijke bevestiging van de klacht. In deze bevestiging wordt de klacht zo helder en duidelijk mogelijk beschreven. Hierin zijn datum, de feitelijke omschrijving van het incident en de persoon waarop het betrekking heeft van belang.

Indien er reeds langer dan een jaar is verstreken tot indiening van de klacht, hoeft deze niet te worden behandeld. Bij het niet behandelen van de klacht wordt binnen een termijn van vier weken na ontvangst van de klacht de klager schriftelijk in kennis gesteld.

De behandeling van klachten wordt door een onafhankelijke partij uitgevoerd. Deze partij is:

[www.erisietsmisgegaan.nl](http://www.erisietsmisgegaan.nl) en zijn bereikbaar op nummer 035-2031585 of per email:

[info@erisietsmisgegaan.nl](mailto:info@erisietsmisgegaan.nl) Zij zorgen er dan voor dat u in contact komt met een van onze klachtenfunctionarissen.

De klachtenfunctionaris kan het volgende voor u betekenen:

- luisteren naar uw verhaal en meedenken over een oplossing
- uitleg en informatie geven over de klachtenprocedure.
- de klacht – eventueel anoniem – registreren.

De klager en diegene waar de klacht betrekking op heeft, worden in de gelegenheid gesteld hun visie op het gebeuren te geven en er wordt een schriftelijk verslag van het gesprek gemaakt. Dit wordt aan beide betrokkenen toegezonden. Binnen vier weken wordt de klacht afgehandeld. De klager krijgt schriftelijk en gemotiveerd de bevindingen van het onderzoek toegestuurd en wordt tevens op de hoogte gebracht over eventuele maatregelen naar aanleiding van de bevindingen.

Versie: februari 2019