Klachtenprocedure voor leden en medewerkers

Reikwijdte: Leden en medewerkers van de Coöperatie Zorg Ondersteunend Nederland.

We doen natuurlijk allemaal onze uiterste best, maar het kan voorkomen dat u te maken krijgt met onvrede, klachten of geschillen. Om ervoor te zorgen dat onvrede over de bedrijfsvoering van Coöperatie Zorg Ondersteunend Nederland of over een medelid goed en snel aangepakt wordt, kunt u gebruik maken van de volgende procedure:

1. Wanneer u ontevreden bent over de bedrijfsvoering van ZON dan kunt u eerst in gesprek met de persoon over wiens handelen u niet tevreden bent of met Raad van Bestuur van de coöperatie. Probeer er in de eerste plaats samen uit te komen.

2. Bent u ontevreden over een medelid dan kunt u gebruik maken van de stappen beschreven in de 'Procedure bij ledenconflicten'.

3. Lukt het niet om de onvrede met elkaar op te lossen dan kunt u ervoor kiezen een formele klacht in te dienen. U kunt dan contact opnemen met de onafhankelijke klachtenfunctionaris waar de Coöperatie een overeenkomst mee heeft: Gera van den Berg, te bereiken via klachten@zorgondersteunend.nl. Zij luistert naar uw verhaal en kan bij de klacht bemiddelen om een oplossing te vinden waar iedereen tevreden over is. Zij kan u ook ondersteunen, informatie en advies geven.

4. Wanneer u besluit een officiële klacht in te dienen dan zal deze in behandeling worden genomen door Raad van Bestuur van Coöperatie Zorg Ondersteunend Nederland. Zij zullen binnen 6 weken (met de mogelijkheid van een eenmalige verlenging van maximaal 4 weken) een beslissing nemen over de door u ingediende klacht. U ontvangt hiervan een schriftelijke reactie. Bent u niet tevreden met de beslissing dan kunt u hiertegen bezwaar maken.

5. Als u de klacht bij Coöperatie Zorg Ondersteunend Nederland heeft ingediend en u bent niet tevreden over de uitkomst, kunt u ook gebruik maken van de Geschillencommissie Zorg Algemeen waar Coöperatie Zorg Ondersteunend Nederland bij aangesloten is https://www.degeschillencommissiezorg.nl/over-ons/zorgcommissies/zorg-algemeen/ Meer informatie hierover kunt u opvragen bij de klachtenfunctionaris.