

Klachtenprocedure Zorgplan B.V. en Zorgplan Expertisecentrum B.V.

1. Als u een klacht heeft over de werkzaamheden of medewerkers van Zorgplan/Zorgplan Expertisecentrum (hierna: Zorgplan) dan kunt u deze schriftelijk kenbaar maken bij Zorgplan. Zorgplan probeert uw klacht naar beste vermogen op te lossen. U kunt uw klacht schriftelijk zenden aan:

info@zorgplan.nl

Zorgplan
Nijverheidsweg 19
7005 AS Doetinchem

2. Na ontvangst wordt uw klacht geregistreerd en zo snel mogelijk, maar maximaal binnen 5 werkdagen, in behandeling genomen. U ontvangt een schriftelijke ontvangstbevestiging van Zorgplan.
3. Uw klacht wordt vertrouwelijk behandeld.
4. Waar nodig zal schriftelijk of telefonisch contact met u worden opgenomen om een helder beeld te krijgen van uw klacht.
5. Na afstemming met evt. betrokken medewerkers(s) zal de directie van Zorgplan een besluit nemen over de ingediende klacht en de uitkomst schriftelijk aan u doen toekomen.
6. Als Zorgplan niet in staat is u binnen 10 werkdagen een volledig antwoord te geven dan wordt u daarover geïnformeerd. De verdere voortgang van de klachtafhandeling wordt met u afgestemd. De klacht moet binnen 4 weken zijn afgehandeld.
7. Wanneer blijkt dat u het niet eens bent met de beslissing van de directie van Zorgplan wordt een derde ingeschakeld. Zorgplan heeft hiervoor onderstaande onafhankelijke persoon aangewezen. Het oordeel van deze persoon is bindend; eventuele consequenties worden door Zorgplan snel afgehandeld.

Mw. mr. M.C. Frissart-Kallenbach werkzaam bij Brunet advocaten
info@brunet.nl
Postbus 1106
6501 BC Nijmegen

8. Alle bescheiden met betrekking tot de klacht worden vastgelegd in een dossier. Een dossier wordt maximaal 2 jaar bewaard.