Klachtenreglement DNZT (De Nieuwe Zorg Thuis) Service en Bemiddeling BV

Inleiding
Dit reglement beschrijft de wijze waarop DNZT Service en Bemiddeling klachten behandelt. Klachten worden door DNZT Service en Bemiddeling opgevat als een signaal ter verbetering van de kwaliteit van de bemiddeling van de dienstverlening. Iedereen die gebruik gaat maken, gebruik maakt of heeft gemaakt van de bemiddeling, kan een klacht indienen bij DNZT Service en Bemiddeling. Ook kunt u namens belanghebbende/betrokkenen een klacht indienen.

Wat is een klacht
U kunt bij DNZT Service en Bemiddeling terecht met uw uitingen van onvrede over de **bemiddeling** van de dienstverlening. We gaan ervan uit, dat u eerst probeert uw onvrede bespreekbaar te maken met degene die deze veroorzaakt. U kunt uw onvrede voorleggen aan één van onze kantoormedewerkers.
Onze medewerkers nemen deze melding serieus en streven ernaar het ongenoegen zo spoedig mogelijk te verhelpen.

Als de melding van onvrede niet direct oplosbaar is, dan beschouwt DNZT Service en Bemiddeling deze melding als een formele klacht.

U kunt uw klacht ook schriftelijk richten aan de directie van DNZT Service en Bemiddeling, stationsweg 44, 7941 HE MEPPEL of mailen naar info@dnzt.nl. Hiervoor kunt u ook dit klachtenformulier op de website invullen. Uitgezonderd zijn klachten over tarieven en schadeclaims.

Klachtenbehandeling
Een onafhankelijke klachtenfunctionaris neemt de formele (niet direct oplosbare) klacht in behandeling en volgt daarbij de volgende stappen:

- Binnen vijf werkdagen na binnenkomst van de klacht ontvangt u een reactie van de klachtenfunctionaris.
- De klachtenfunctionaris treedt met u in contact en met eventuele andere betrokkenen en tracht de klacht zo snel mogelijk (uiterlijk binnen 3 weken) naar tevredenheid op te lossen.
- De klachtenfunctionaris bericht u, indien nodig, schriftelijk binnen drie weken over de behandeling van de klacht.
- Indien naar het oordeel van DNZT Service en Bemiddeling verder zorgvuldig onderzoek van de klacht nodig is, kan de termijn met ten hoogste drie weken worden verlengd.
- De klachten worden ieder kwartaal in het kwaliteitsoverleg met het dagelijks bestuur, management en kwaliteitsadviseur geanalyseerd. Indien nodig worden eventueel organisatiebreed verbetermaatregelen genomen.
- De klachten en bijbehorende correspondentie worden gearchiveerd.

Mocht u niet tevreden zijn over de afhandeling van de klacht, dan kan een onafhankelijke commissie worden ingeschakeld.