

## Termijn

De klachtencommissie hanteert de gestelde afhandelingstermijn zoals vastgelegd in het klachtenreglement.

## Gevolgen

De uitspraak van de klachtencommissie is niet bindend; de door de klachtencommissie naar aanleiding van de klacht verstrekte aanbevelingen hebben voor de aangeklaagde en/of de zorgaanbieder te gelden als een zwaarwegend advies.

## Contact

Klachtencommissie Zorg&Co  
Business Park Stein 108  
6181 MA Elsloo

T: 088-0405900  
@: klachten@zorgenco.nl

Leden commissie en downloaden  
klachtenreglement:  
[https://www.zorgenco.nl/contact/  
klachtencommissie.html](https://www.zorgenco.nl/contact/klachtencommissie.html)

Vertrouwenspersoon Amanda Klein:  
vertrouwenspersoon@zorgenco.nl



# Klachten Commissie

## Wie zijn we?

Zorg&Co is een coöperatie van en voor zzp'ers werkzaam in Zorg en Welzijn. De coöperatie faciliteert en ondersteunt al haar leden bij ondernemerszaken. Leden van Zorg&Co zijn automatisch aangesloten bij de klachtencommissie.

De Zorg&Co klachtencommissie wordt vertegenwoordigd door 6 personen. Dit zijn zowel (oud) leden als externe personen. Op de website van Zorg&Co vind je meer informatie over de leden van de commissie. Tevens is hier het klachtenreglement te downloaden.

## Voor wie zijn we er?

De klachtencommissie staat klaar voor:

- Leden van Zorg&Co
- Het bestuur
- Cliënten en opdrachtgevers
- Plaza en ADZ

## Wat doen we?

De klachtencommissie behandelt de binnengekomen klachten. Dit kunnen de volgende soorten klachten zijn:

- Disfunctioneren van leden
- Onvrede over beleid
- Onvrede over opdrachtgevers
- Fraude/diefstal
- Ongewenste praktijken op de werkvloer
- Onjuiste bejegening collegae
- Disfunctioneren Plaza en ADZ

"An eye for an eye  
will only make the  
whole world blind."

- Mahatma Gandhi

## Hoe gaan we te werk?

De klachtencommissie maakt onderscheid tussen incidenten en klachten.

Een incident is een vervelende gebeurtenis of meningsverschil dat via een meldingsformulier op de website van Zorg&Co bij de coöperatie gemeld kan worden. Incidenten kunnen over het algemeen in der minne opgelost worden.

Het kan voorkomen dat een incident niet opgelost kan worden in goed overleg met beide partijen of dat een incident zelfs van dusdanig ernstige aard is, dat het nodig is dit direct als officiële klacht te melden. In deze gevallen kan de klachtencommissie schriftelijk of per mail benaderd worden.

De klachtencommissie beoordeelt of de binnengekomen klacht ontvankelijk is en zal deze in dat geval direct behandelen. Dit houdt in dat beide partijen zullen worden opgeroepen voor een hoorzitting. De commissie zal als onafhankelijke partij hoor en wederhoor toepassen. Na de hoorzitting zal de commissie komen tot een advies en/of uitspraak.

Wordt een klacht beoordeeld als niet ontvankelijk, dan krijgt de melder een officiële brief met motivatie. Er wordt gezamenlijk naar een alternatieve oplossing gezocht.