

## Klachtenregeling ZorgMies Nederland

### Reikwijdte

Dit reglement is van toepassing op ZorgMies Nederland, haar licentienemers en de ZorgMiesen die hiervoor werkzaam zijn.

### Werkwijze

Uitgangspunt is een effectieve en laagdrempelige opvang van klachten te bieden, gericht op het oplossen van de klacht. Het de bedoeling dat ZorgMies Nederland of de licentienemers proberen om eerst zelf een klacht op te lossen, bijvoorbeeld door in gesprek te gaan met de klager. Indien de klager en beklagde er onderling niet uitkomen, kan de onafhankelijk klachtenfunctionaris ingezet worden om te bemiddelen.

Wanneer iemand een klacht indient, gebeurt dit bij de licentienemer. Zodra de klacht bij de licentienemer is ontvangen maakt de licentienemer deze klacht per e-mail kenbaar bij ZorgMies Nederland. Wanneer een klacht wordt ingediend via de website van ZorgMies Nederland, stuurt ZorgMies Nederland de klacht naar de desbetreffende licentienemer door. Vanzelfsprekend gaan wij zorgvuldig en vertrouwelijk met de klacht om.

De licentienemer behandelt de klachten die betrekking hebben op de ZorgMiesen en biedt een laagdrempelige opvang van klachten, gericht op een snelle en passende oplossing voor alle betrokkenen. ZorgMies Nederland behandelt klachten die betrekking hebben op licentienemers. Op verzoek van de klager, licentienemer of ZorgMies Nederland kan de klachtenfunctionaris worden ingezet voor bemiddeling

De klager kan rechtstreeks contact opnemen met de onafhankelijk klachtenfunctionaris via [mandy@zorgmies.nl](mailto:mandy@zorgmies.nl).