

# Klachtenreglement HK Zorg

<b>Titel Document:</b>	Klachtenreglement HK Zorg 1.0
<b>Status:</b>	Definitief
<b>Vaststellingsdatum:</b>	18-07-2023
<b>Evaluatiedatum:</b>	18-07-2024
<b>Versienummer:</b>	1.0
<b>Type Document:</b>	Werkproces
<b>Document Eigenaar:</b>	L. Maatman
<b>Vertrouwelijkheidsgraad:</b>	<del>Vertrouwelijk</del> Niet vertrouwelijk
<b>Opmerkingen:</b>	

## **Klachtenregeling**

De medewerkers van HK zorg willen u en/of uw kind zo goed mogelijk helpen. Klantvriendelijkheid en kwaliteit staan bij ons hoog in het vaandel. Het kan zo zijn dat u het ergens niet mee eens bent. U vindt bijvoorbeeld dat u en/of uw kind niet goed zijn behandeld of dat een behandelaar zijn afspraken niet nakomt. HK zorg vindt het belangrijk dat u dit aan ons kenbaar maakt. Door ons te vertellen waar u ontevreden over bent, geeft u HK Zorg de kans om de dienstverlening te verbeteren en de relatie met u te verbeteren of te herstellen. Vaak is er een goede oplossing voor uw klacht of onvrede te vinden door te praten met de betreffende medewerker(s). Komt u er samen niet uit, dan kunt u een beroep doen op de klachtenfunctionaris van HK Zorg.

## **Hoe gaan wij om met een klacht**

Het beleid van HK Zorg is om eerst de klacht voor te leggen aan degene op wie de klacht betrekking heeft. Dit proces wordt in gang gezet nadat u het klachtenformulier heeft ingevuld en opgestuurd naar HK Zorg. Een gesprek met u en de medewerker zal dan volgen. Daarnaast hebben wij een klachtenfunctionaris in huis die beschikbaar is voor vragen en advies.

Indien de klacht intern niet naar tevredenheid afgehandeld wordt, kunt u zich wenden tot de (externe) klachtencommissie.

## **Bespreken met medewerker**

Heeft u een klacht over de behandeling van uw zoon of dochter, of over de manier waarop met u wordt omgegaan, praat er dan eerst over met de betreffende medewerker. Als dit niet het gewenste resultaat heeft kunt u zich wenden tot de klachtenfunctionaris van HK Zorg via mail: [klachten@hk-zorg.nl](mailto:klachten@hk-zorg.nl).

## **Klachtenfunctionaris**

Bij onze functionaris kunt u uw verhaal doen, uw klacht doorspreken en informatie verkrijgen rondom de mogelijkheden waar en hoe u uw klacht kunt indienen, zowel binnen als buiten HK Zorg. De klachtenfunctionaris kan een bemiddelende rol vervullen en zal samen met u proberen een oplossing te vinden voor uw klacht. Er wordt gestreefd naar het afhandelen van klachten binnen een termijn van 6 weken. Indien het onderzoek en afhandelen van de klacht langer duurt kan de termijn in overleg met u met 4 weken verlengd worden. Mocht u uw klacht bij een onafhankelijke klachtenfunctionaris willen indienen, dan is dit mogelijk.

## **Klachtencommissie extern**

Als u na bemiddeling of direct een oordeel wilt over uw klacht, dan kunt u zich tot de klachtencommissie wenden. Dit is een onafhankelijke (externe) instantie die een oordeel uitspreekt over uw klacht. Deze commissie behandelt bij voorkeur klachten waarvoor eerst een bemiddelingstraject is doorlopen bij de zorgaanbieder zelf, maar u kunt de commissie ook rechtstreeks aanspreken. HK Zorg is aangesloten bij De Geschillencommissie Zorg Algemeen, onderdeel van de Stichting Geschillencommissies. Meer informatie over de klachtencommissie vindt u op de website [www.degeschillencommissiezorg.nl](http://www.degeschillencommissiezorg.nl).

Hebt u vragen, of wilt u meer informatie? Neem contact op met de klachtenfunctionaris binnen HK Zorg via [klachten@hk-zorg.nl](mailto:klachten@hk-zorg.nl)