

Klachtenreglement

datum: 23-06-2023

Als Huize Hedi staan wij voor kwaliteit en om deze kwaliteit te waarborgen hebben wij een klachtenregeling. Bent u ergens ontevreden over, of heeft u een klacht over onze zorg? We gaan graag met u in gesprek en op zoek naar een oplossing. Wilt of kunt u de klacht niet bespreekbaar maken met ons, of wenst u onafhankelijke ondersteuning hierbij, dan kunt contact opnemen met Klachtenportaal Zorg. Klachtenportaal Zorg is een externe organisatie waar we zijn aangesloten om onvrede en klachten over onze zorg te helpen oplossen.

Heeft u uw klacht of onvrede opgestuurd, dan beoordeelt Klachtenportaal Zorg of deze voldoet aan de voorwaarden deze in behandeling te nemen en welke procedure erbij past.

Als er informatie ontbreekt of onduidelijk is, nemen zij contact met u op om het volledig te maken en ervoor te zorgen dat de klachtenprocedure goed opgestart wordt.

Wilt u advies over hoe u om kunt gaan met een situatie waar u ontevreden over bent? Ook dan kunt u contact opnemen met Klachtenportaal Zorg. U start dan nog geen procedure op.

Geef uw klacht door met het klachtenformulier op de website van Klachtenportaal Zorg via de volgende manieren:

1. Via de site: <http://klachtenportaalzorg.nl> via het klachtenformulier;
2. Door middel van het sturen van mail: info@klachtenportaalzorg.nl;

Het doel blijft het oplossen van onvrede en klachten.

Waar bestaat de klachtenprocedure uit:

- Een klachtenprocedure en/of bemiddeling door een onafhankelijke klachtenfunctionaris;
- Toegang tot de Geschillencommissie KPZ, voor een bindende uitspraak over een behandelde klacht. U kunt de klacht als geschil voorleggen aan de geschillencommissie als u niet tevreden bent over de door ons geboden oplossing na het doorlopen van de klachtenprocedure.

Met vriendelijke groet,

Herma en Dick Woudenberg