

7. Klachtenregeling.

Ben je ergens ontevreden over of heb je een klacht over de begeleiding? Dan gaan we graag met jou hierover in gesprek om samen op zoek te gaan naar een oplossing. Probeer altijd eerst je klacht te bespreken met je begeleider. Die zal er alles aan doen om de klacht samen met jou op te lossen. Lukt dat echter niet dan kun je de volgende stappen volgen.

Klachtbemiddeling

Op deze website kun je het klachtenformulier downloaden en invullen. Dit formulier mail je naar klacht@hifive.nl. Geertien Hofstede is onze klachtenfunctionaris en zij zal je mail oppakken. Daarna wordt de klacht besproken met de directeur/bestuurder Sabine Rink. Samen zullen ze een bemiddelaar aanstellen die de klacht met jou gaat oppakken. Dat kan de klachtenfunctionaris zelf zijn, maar dat kan ook een begeleider zijn binnen HiFive. Deze neemt contact met jou op om de situatie te bespreken en hopelijk op te lossen.

Wanneer je begeleidt wordt door een begeleider die ingehuurd wordt door HiFive als ZZP, dan gaat de klacht via de klachtenregeling van de ZZP. Geertien Hofstede zal je informeren over de stappen die je dan kan nemen.

Klachtbehandeling via externe commissie

Wanneer dit de klacht niet op heeft gelost of je wilt de klacht niet bespreekbaar maken met ons, of je wenst onafhankelijke ondersteuning hierbij, dan kun je 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.

Heb jij je 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 jou op om het volledig te maken en ervoor te zorgen dat de klachtenprocedure goed opgestart wordt.

Wil je advies over hoe je om kunt gaan met een situatie waar je ontevreden over bent? Ook dan kun je contact opnemen met Klachtenportaal Zorg. Je start dan nog geen procedure op.

Geef je klacht door met het klachtenformulier op de website van Klachtenportaal Zorg. Je kunt ook een e-mail sturen aan info@klachtenportaalzorg.nl.

Het doel blijft het oplossen van onvrede en klachten.