

Klachtenprocedure

Inleiding

HoppieZorg heeft eerlijkheid, vertrouwen en transparantie hoog in het vaandel staan en streven dan ook naar oplossingen naar aanleiding van het volgen van onze informele route. Uiteraard is het ook mogelijk om af te wijken van onze interne route en u direct te richten tot de onafhankelijke klachtencommissie, via Klachtenloket Zorg door te bellen naar telefoonnummer 070-310 53 92. Onderstaande de procedure zoals opgenomen binnen HoppieZorg;

Procedure

1. Wanneer er sprake is van een klacht bespreekt de ouder/client dit mondeling met desbetreffende medewerker om het probleem samen op te lossen. De ouder/client kan hierbij gebruik maken van een onafhankelijk vertrouwenspersoon ter ondersteuning hierbij
2. Wanneer dit niet leidt tot een gewenste oplossing kan er een melding gedaan worden bij het management van Hoppie Zorg dmv het klachtenformulier in te vullen zoals op de website opgenomen. Zij gaan vervolgens samen met de ouder/client in gesprek om gezamenlijk tot een passende oplossing te komen.
3. Wanneer bovenstaande stappen niet hebben geleid tot een oplossing kan de ouder/client overgaan tot een klacht naar de onafhankelijke klachtencommissie. Wij zijn aangesloten bij het KlachtenLoket Zorg en zij kunnen u in contact brengen met een onafhankelijke klachtenfunctionaris ter bemiddeling zodat we alsnog tot een juiste oplossing kunnen komen. U bereikt het Klachtenloket Zorg gemakkelijk door te bellen naar telefoonnummer 070-310 53 92. Dat kan van maandag tot en met vrijdag van 9.00 tot 17.00 uur. Of stuur een mail naar info@klachtenloket-zorg.nl. Voor meer informatie kunt u kijken op <https://www.degeschillencommissiezorg.nl/klachtenloket-zorg/>
4. U kunt ook een klacht indienen bij de externe en onafhankelijke Geschillencommissie Zorg Algemeen. Uw klacht wordt dan een geschil. Een onpartijdige, deskundige commissie beoordeelt uw geschil en u ontvangt een bindende uitspraak. Dat betekent dat u en wij ons aan de uitspraak moeten houden en niet in hoger beroep tegen de uitspraak kunnen gaan. Voor meer informatie hierover kijkt u op: www.degeschillencommissiezorg.nl. Op de website www.geschillencommissie.nl/klachtenloket-zorg kan de klacht via een link ingediend worden. Daarna volgt de interne procedure van het Klachtenloket.

Oordeel

De klager ontvangt zo spoedig mogelijk, in elk geval binnen 6 weken, na indiening van de klacht, een schriftelijke mededeling van Hoppie Zorg. Daarbij wordt met redenen aangegeven tot welk oordeel de klacht heeft geleid, welke



beslissingen er zijn genomen en binnen welke termijn eventuele maatregelen zullen worden genomen. Indien de klacht zorgvuldig onderzoek vereist, mag Hoppie Zorg de termijn van 6 weken met maximaal 4 weken verlengen. Hoppie Zorg stelt de klager hiervan tijdig op de hoogte.

Sinds 1-7-2019 is HoppieZorg aangesloten bij het Klachtenloket Zorg. Wanneer de cliënt en de zorginstelling er samen niet uitkomen, kan de klacht neergelegd worden bij de Geschillencommissie.