

### Procedure 1.4 Klachtenprocedure

**Referenties** Bijlage 1.4.1 Klachtenreglement (externe klachtencommissie)

#### Heb je een klacht?

Het kan gebeuren dat je een klacht hebt over zorgENZOO. Een klacht is dat je aangeeft dat je ontevreden bent over hoe je behandeld wordt door zorgENZOO in het algemeen, of door bijvoorbeeld een medewerker van zorgENZOO.

#### Wat te doen bij een klacht

- Bespreek de klacht met de directeur of medewerker op een rustig tijdstip.
- Maak met de directeur een afspraak om over de klacht te praten. Neem eventueel je ouders of wettelijk vertegenwoordiger(s) mee.
- Ga een gesprek aan met de onafhankelijke klachtenfunctionaris van Hoogvliegers, deze kun je bereiken via [www.klachtenportaalzorg.nl](http://www.klachtenportaalzorg.nl). Door de positie en rol van de onafhankelijke klachtenfunctionaris is het goed mogelijk dat onderliggende (pijn)punten worden opgemerkt, de communicatie verduidelijkt en de wens van de cliënt gedurende de klachtenbehandeling. De ervaring is dat cliënten en zorgaanbieders meer durven te zeggen in gesprekken waar de klachtenfunctionaris bij aanwezig is, waardoor de kans om te komen tot tevredenheid of zelfs een oplossing vergroot.
- Voor het formeel indienen van een klacht kun je gebruik maken van het klachtenformulier op de website van Klachtenportaal Zorg.  
Het onderwerp van de klacht of de persoon over wie je een klacht indient;
  - Naam, adres, telefoonnummer en dat van de wettelijke vertegenwoordiger of van diegene die je helpt bij het maken van de brief,
  - De naam, adres en telefoonnummer van zorgENZOO en het onderwerp van de klacht of de persoon over wie je een klacht indient,
  - Een zo uitgebreid mogelijke beschrijving van de gebeurtenis waarover je een klacht hebt,
  - De reden waarom je hier een klacht over hebt,
  - Een beschrijving over wat je al hebt ondernomen om tot een oplossing van de klacht te komen.

Stuur je liever een brief? Stuur deze dan naar:

Klachtenportaal Zorg  
Westerstraat 117  
1601 HD Enkhuizen

vervolg op pagina 2

## zorgENZOO – Procedures

Datum 17 mei 2018  
Versie 1  
Pagina 2 van 2



De externe klachtencommissie van Klachtenportaal Zorg gaat de klacht dan onderzoeken. Het kan zijn dat je wordt gebeld of dat de commissie bij de betreffende instantie langskomt om meer informatie te vragen aan jou en aan de directie. Na een paar weken krijg je bericht van de klachtencommissie (zie klachtenreglement Klachtenportaal Zorg). De commissie geeft dan aan of de klacht terecht is en welke dingen de instantie en jij zouden kunnen verbeteren.

Je hoeft de verschillende stappen niet perse in bovengenoemde volgorde te volgen. Desgewenst mag je ook gelijk een klacht indienen.

Wil je meer informatie?

Op [www.zorgportaalzorg.nl](http://www.zorgportaalzorg.nl) staat meer informatie over hoe je een klacht kunt oplossen en hoe de klachtencommissie werkt.

Wil je je klacht melden bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg, ga dan naar [www.igz.nl](http://www.igz.nl), tabblad Melden.

