

Als u niet tevreden bent

H&B Ambulante zorg vindt het belangrijk dat u tevreden bent over de behandeling die u van ons ontvangt. Wij willen u heel graag goed en zorgvuldig behandelen. Maar ook wij kunnen fouten maken. Soms gebeuren er dingen waar u het niet mee eens bent of doen wij dingen op een manier waarin u zich niet kunt vinden. Uw klacht is voor ons aanleiding om met u in gesprek te gaan. Wij hechten sterk aan een goede dienstverlening. Uw klacht kan ons helpen onze dienstverlening verder te verbeteren.

Wie kan een klacht indienen?

Cliënten die van ons zorg ontvangen, kunnen een klacht indienen. Maar ook vertegenwoordigers kunnen een klacht indienen. U kunt ook een vertrouwenspersoon vragen namens u een klacht in te dienen.

Bij wie dient u een klacht in?

Bij een medewerker van H&B Ambulante zorg

In eerste instantie proberen wij de klacht samen met u op te lossen. U kunt dan ook uw klacht indienen bij iedere medewerker. Wij noteren uw klacht en zullen er zorgvuldig en professioneel mee omgaan. De directie wordt altijd op de hoogte gesteld als er een klacht wordt ingediend. Wij streven ernaar om samen met u een oplossing voor uw klacht te vinden. Wij proberen uw klacht binnen 6 weken op te lossen.

Bij directie

Als u een klacht heeft die u niet met de direct betrokken medewerker kunt oplossen, neemt de directie de afhandeling over. In een persoonlijk gesprek zullen zij met u naar een oplossing zoeken, waaraan alle partijen een goed gevoel overhouden. Bij dit persoonlijk gesprek kan de betrokken medewerker aanwezig zijn, tenzij u daartegen bezwaar heeft.

Bij de onafhankelijke Geschilleninstantie

U kunt altijd een klacht indienen bij onze onafhankelijke Geschilleninstantie. H&B Ambulante zorg is voor de afhandeling van klachten aangesloten bij de Geschillencommissie van Klachtenportaal Zorg. Mocht u er samen met de medewerker/directie van H&B Ambulante zorg niet uitkomen, neemt u dan met hen contact op met Klachtenportaal Zorg.

Klachtenportaal Zorg

Telefonisch bereikbaar op werkdagen van 9:00 tot 12:00 via 0228-322205.

Per e-mail bereikbaar via: info@klachtenportaalzorg.nl

Postadres en bezoek op afspraak:

“Klachtenportaal Zorg”

Westeinde 14a

1601 BJ Enkhuizen