

HS Begeleiding streeft naar kwalitatief goede zorg en begeleiding waarbij wordt aangesloten bij de wensen van de opdrachtgever. Het kan natuurlijk voorkomen dat u als opdrachtgever niet tevreden bent en uw onvrede wil uiten of een klacht wil indienen. Door een klacht in te dienen kan HS Begeleiding haar dienstverlening verbeteren en de kwaliteit van de geleverde hulpverlening vergroten.

Allereerst is het van belang de klacht bespreekbaar te maken met HS begeleiding. Dit kan worden gedaan door samen in gesprek te gaan. Het aangaan van een gesprek over ontevredenheid en verwachtingen schept duidelijkheid. Uw klacht zal serieus worden genomen en waar nodig en/of wenselijk wordt er direct gerichte actie ondernomen.

Indien bovenstaande niet leidt tot het gewenste resultaat, bestaat de mogelijkheid om uw klacht voor te leggen aan een onafhankelijke klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg. Door de positie en rol van de onafhankelijke klachtenfunctionaris is het goed mogelijk dat onderliggende (pijn)punten worden opgemerkt en de communicatie verduidelijkt gedurende de klachtenbehandeling. Uit ervaring blijkt 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 kunt u gebruik maken van het klachtenformulier op de website van Klachtenportaal Zorg of stuurt u een brief naar:

*Klachtenportaal Zorg
Westerstraat 117
1601 AD Enkhuzen*

Meer informatie over het indienen van een klacht kunt u vinden op <https://klachtenportaalzorg.nl/klachtenprocedure/>