

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 Hoogvliegers Advies. Een klacht is dat je aangeeft dat je ontevreden bent over hoe je behandeld wordt door Hoogvliegers Advies in het algemeen, of door bijvoorbeeld een medewerker van Hoogvliegers Advies.

Wat te doen bij een klacht

- Bespreek de klacht met Hoogvliegers Advies op een rustig tijdstip.
- Maak met Hoogvliegers Advies een afspraak om over de klacht te praten. Neem eventueel je ouders of wettelijk vertegenwoordiger(s) mee.
- Als je klacht na dit gesprek nog steeds niet naar tevredenheid is opgelost, kun je advies inwinnen bij een Klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg. Deze kan samen met jou (en/of je ouders) zoeken naar een bevredigende oplossing.
- Is daarna nog steeds je klacht niet weggenomen, dan kun je een schriftelijke klacht indienen bij Klachtenportaal Zorg. Dat doe je als volgt:
- Schrijf een brief naar onze externe, onafhankelijke klachtencommissie, Klachtenportaal Zorg. Vermeld in de brief:
 - Je naam, adres, telefoonnummer en dat van de wettelijke vertegenwoordiger of van diegene die je helpt bij het maken van de brief,
 - De datum waarop je de brief schrijft,
 - De naam, het adres en telefoonnummer van Hoogvliegers Advies, het nummer waarmee Hoogvliegers Advies staat ingeschreven bij Klachtenportaal Zorg (ID 6400) 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 zelf al hebt ondernomen om tot een oplossing van de klacht te komen.
- Stuur je brief naar:
Klachtenportaal Zorg
Westerstraat 117
1601 AD Enkhuizen
info@klachtenportaalzorg.nl

Je krijgt binnen 5 dagen na ontvangst van de brief een bericht van ontvangst van Klachtenportaal Zorg.

De externe klachtencommissie gaat de klacht dan onderzoeken. Het kan zijn dat je wordt gebeld of dat de commissie bij Hoogvliegers Advies langskomt om meer informatie te vragen aan jou en aan Hoogvliegers Advies. Uiterlijk 6 weken na het indienen van de klacht krijg je bericht van Hoogvliegers Advies waarin Hoogvliegers Advies uitlegt wat de uitkomst van de klachtbehandeling was en welke beslissingen Hoogvliegers Advies heeft genomen. Ook hoor je op welke termijn de maatregelen die Hoogvliegers Advies op grond van je klacht neemt gerealiseerd zullen zijn

Het bovenstaande is de korte versie van de klachtenprocedure; zie voor uitgebreide uitleg het klachtenreglement van Klachtenportaal Zorg.

Hoogvliegers Advies- Procedures

Datum: 05-05-2018

Versie: 1

Pagina 2 van 2

Je hoeft de verschillende stappen niet per se in bovengenoemde volgorde te volgen. Desgewenst mag je ook gelijk een klacht indienen. Het reglement van Klachtenportaal Zorg vind je op de website van Hoogvliegers Advies.

Wil je meer informatie?

Op www.klachtenportaalzorg.nl staat meer informatie over hoe je een klacht kunt oplossen en hoe de klachtencommissie werkt.

Ook op de website van de Inspectie voor de Gezondheidszorg is meer informatie te vinden, zie www.igj.nl.