

## **Klachtenregeling.**

De medewerkers van HK zorg willen u en/of uw kind zo goed mogelijk helpen. Klantvriendelijkheid en kwaliteit staan bij ons hoog in het vaandel. Het kan zo zijn dat u het ergens niet mee eens bent. U vindt bijvoorbeeld dat u en/of uw kind niet goed zijn behandeld of dat een behandelaar zijn afspraken niet nakomt. HK zorg vindt het belangrijk dat u dit aan ons kenbaar maakt. Door ons te vertellen waar u ontevreden over bent, geeft u HK zorg de kans om de dienstverlening te verbeteren en de relatie met u te verbeteren of te herstellen.

Vaak is er een goede oplossing voor uw klacht of onvrede te vinden door te praten met de betreffende medewerker(s). Komt u er samen niet uit, dan kunt u een beroep doen op de klachtenfunctionaris van HK zorg. Indien de klacht intern niet naar tevredenheid afgehandeld wordt, kunt u zich wenden tot de (externe) klachtencommissie.

## **Bespreken met medewerker.**

Heeft u een klacht over de behandeling van uw zoon of dochter, of over de manier waarop met u wordt omgegaan, praat er dan eerst over met de betreffende medewerker. Als dit niet het gewenste resultaat heeft kunt u zich wenden tot de klachtenfunctionaris van HK Zorg via mail: [klachten@hk-zorg.nl](mailto:klachten@hk-zorg.nl).

## **Klachtenfunctionaris HK Zorg.**

Bij onze klachtenfunctionaris kunt u uw verhaal doen, uw klacht doorspreken en informatie verkrijgen rondom de mogelijkheden waar en hoe u uw klacht kunt indienen, zowel binnen als buiten HK zorg. De klachtenfunctionaris kan een bemiddelende rol vervullen en zal samen met u proberen een oplossing te vinden voor uw klacht. Er wordt gestreefd naar het afhandelen van klachten binnen een termijn van 6 weken. Indien het onderzoek en afhandelen van de klacht langer duurt kan de termijn in overleg met de klager met 4 weken verlengd worden.

## **Klachtencommissie.**

Als u na bemiddeling, of direct, een oordeel wilt over uw klacht, dan kunt u zich tot de klachtencommissie wenden. Dit is een onafhankelijke (externe) instantie die een oordeel uitspreekt over uw klacht. Deze commissie behandelt bij voorkeur klachten waarvoor eerst een bemiddelingstraject is doorlopen bij de zorgaanbieder zelf, maar u kunt de commissie ook rechtstreeks aanspreken. HK zorg is aangesloten bij De Geschillencommissie Zorg Algemeen, onderdeel van de Stichting Geschillencommissies. Meer informatie over de klachtencommissie vindt u op de website [www.degeschillencommissiezorg.nl](http://www.degeschillencommissiezorg.nl). HK zorg vindt het belangrijk om met u tot een goede oplossing te komen.

U kunt zelf contact opnemen met onze klachtenfunctionaris via de mail: [klachten@hk-zorg.nl](mailto:klachten@hk-zorg.nl)

## **Jeugdvertrouwenspersoon.**

Mocht u als ouders contact op willen nemen met een jeugdvertrouwenspersoon, vanwege vertrouwelijke en persoonlijke aard? Dan kunt u contact opnemen met de vertrouwenspersoon in de jeugdhulp AKJ. Deze vertrouwenspersoon kan u ook inlichtingen over een verdere klachtenprocedure.

## **AKJ - vertrouwenspersonen in de jeugdhulp.**

Alle (pleeg)kinderen, (pleeg- of groot)ouders en verzorgers die te maken hebben met de jeugdhulp, hebben recht op een onafhankelijke vertrouwenspersoon. Daarvoor kunnen zij terecht bij het AKJ - *vertrouwenspersonen in de jeugdhulp*. Ondersteuning door de vertrouwenspersoon van het AKJ is gratis. Het AKJ is een zelfstandige stichting, de vertrouwenspersonen zijn niet in dienst van HK Zorg.

## **Wat kan de vertrouwenspersoon voor jou doen?**

Het kan gebeuren dat je ontevreden bent over de hulp die je krijgt. Als je er niet uit komt met de hulpverlener van HK Zorg, neem dan contact op met een vertrouwenspersoon van het AKJ. Allereerst luisteren zij naar jouw verhaal. Soms helpt dat al. In ieder geval zal de vertrouwenspersoon je verhaal altijd serieus nemen. Zij of hij informeert je over je rechten en geeft advies. Ook kan de vertrouwenspersoon je ondersteunen bij het opstellen van een klachtbrief en bij een gesprek met HK Zorg.

## **Zo bereik je het AKJ:**

- Bel naar **088 – 555 1000**
- Mail naar [info@akj.nl](mailto:info@akj.nl)
- **Chat** met een vertrouwenspersoon via de website [www.akj.nl](http://www.akj.nl). De chat is open van maandag t/m donderdag van 16.00-20.00 uur en op vrijdag van 15.00-17.00 uur.