Update: 20-07-2021 EG / 05-02.2025 JD

Protocol Klachtenbehandeling
Stichting Humblebees

Inleiding

Dit protocol beschrijft de procedure van de afhandeling van klachten van cliënten of ouders/verzorgers/wettelijk vertegenwoordigers van cliënten. Het doel van de procedure is drieledig:

- Het naar tevredenheid oplossen van een klacht
- Het voorkomen van vervolgschade
- Het voorkomen van herhaling

Stichting Humblebees is van mening dat klachten waardevolle informatie geven over mogelijke zwakke punten in onze organisatie. Door dit te zien als een kans om de kwaliteit te kunnen verbeteren zullen we elke klacht serieus nemen.

Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)

Het doel van de Wkkgz is het verbeteren van de positie van de cliënt en geldt daarom voor alle zorgaanbieders. De Wkkgz verplicht iedere zorgaanbieder om een klachtenfunctionaris te hebben. Daarnaast moet elke zorgaanbieder zich aansluiten bij een externe onafhankelijke geschilleninstantie.

Voortraject

Als u binnen de organisatie ergens niet tevreden over bent dan kunt u dit onder andere met een coördinerend begeleider, de directie of de raad van toezicht bespreken. Mocht het een situatie betreffen waarbij u het gevoel heeft dit niet met een van deze partijen te kunnen bespreken, dan kunt u zich wenden tot onze vertrouwenspersoon. Een van de partijen zullen u helpen samen tot een oplossing te komen. Bent u het niet eens met de oplossing, dan kunt u een klacht indienen.

Interne klachtenprocedure

Een klacht wordt schriftelijk ingediend, per post of email.
Per post: Stichting Humblebees, postbus 2902, 2002RX te Haarlem
Per mail: info@humblebees.nl
De klacht komt op deze manier bij de klachtenfunctionaris terecht. Na indiening van de klacht gaan beide partijen met elkaar in gesprek. De klacht wordt besproken en er wordt naar een oplossing gezocht. Een klacht wordt binnen een termijn van uiterlijk 6 weken behandeld. Mocht u het niet eens zijn met de oplossing van de klacht, dan ontstaat er een geschil. Daarbij gaat de externe klachtenprocedure van start.

Gegevens klachtenfunctionaris:

Dennis Kruijer
Dennis.Kruijer@humblebees.nl

Externe klachtenprocedure

Wij zijn aangesloten bij een erkende geschilleninstantie. Deze instantie helpt u extern met het oplossen van een geschil. Op de website kan een klacht worden gemeld en zullen zij de verdere afhandeling hiervan verzorgen.
Zie: https://www.degeschillencommissiezorg.nl