

## **Klachtenregeling Heuvelhof**

Bij Heuvelhof streven wij er naar om de best mogelijke zorg te bieden. Wij proberen hierin zoveel mogelijk aan te sluiten bij de wensen en behoeftes van zowel de cliënt als de naasten. Toch kan het gebeuren dat je niet tevreden bent.

### *Klachten over de zorg*

Wij vinden het belangrijk dat cliënten en hun naasten zich vrij voelen om hun gevoelens en ervaringen te delen met ons, ook wanneer deze minder positief zijn. Wij zullen klachten daarom altijd met respect en zorgvuldigheid behandelen.

### *Bespreek jouw klacht*

Klachten kunnen gedeeld worden met de begeleider met wie jij contact hebt. De begeleider zal het bespreken met Francine, waarna er binnen vijf werkdagen contact met jou wordt opgenomen door Francine.

Ook kan er direct contact opgenomen worden met Francine. Zij is telefonisch te bereiken op 06-23961743. Indien het een klacht betreft die jij liever niet bespreekt met Francine, kan er telefonisch contact opgenomen worden met Kelly, zij is telefonisch te bereiken op 06-83597938.

Uiteraard kunnen klachten ook gedeeld worden per e-mail. Dit kan door te mailen naar [info@heuvelhofzorg.nl](mailto:info@heuvelhofzorg.nl) met als onderwerp 'Klacht'. Ook dan zal er binnen vijf werkdagen contact met jou opgenomen worden door Francine, tenzij er een voorkeur benoemd wordt om door Kelly te woord gestaan te worden.

Wij gaan graag het gesprek aan om samen tot een oplossing te komen.

### *Vertrouwenspersoon*

Wij hopen dat wij een gevoel van veiligheid en laagdrempeligheid overbrengen, maar toch kan het zo zijn dat het moeilijk voor jou is om daadwerkelijk over te gaan tot het indienen van een klacht. Je kunt in dat geval een vertrouwenspersoon inschakelen, deze ondersteunt jou bij het indienen van een klacht. Via het contactformulier op [www.akj.nl](http://www.akj.nl) kan de klacht omschreven worden, waarna de vertrouwenspersoon telefonisch contact met jou opneemt om de klacht verder door te spreken en uit te leggen hoe hij/zij jou kan ondersteunen.

### *Een klacht buiten de instelling indienen*

Hoewel wij het betreuen als het zo ver komt, kan het natuurlijk zo zijn dat jij toch niet tevreden bent over de afhandeling van jouw klacht. In dat geval kun jij jouw klacht voorleggen aan De Geschillencommissie, een onafhankelijke instantie waar Heuvelhof bij is aangesloten voor dergelijke situaties. Meer informatie hierover is terug te vinden op de website ([www.degeschillencommissiezorg.nl](http://www.degeschillencommissiezorg.nl)).