

Klachtenprocedure

1. Het kan zijn dat u niet tevreden bent over de handelwijze van HerZorg in een concreet geval of over de werkwijze van HerZorg in het algemeen. Loopt u niet te lang rond met deze gevoelens, maar praat er over. Daarmee kan de dienstverlening van HerZorg naar u verbeteren en kan HerZorg ervan leren voor andere klanten.

2. Als u niet tevreden bent kunt u dit op verschillende manieren kenbaar maken en proberen tot een oplossing te komen.

- U kunt de klacht bespreken met de persoon over wie de klacht gaat. Als u dit moeilijk vindt, kunt u ondersteuning vragen van iemand die u vertrouwt. Of anders kunt u de vertrouwenspersoon van HerZorg vragen om u daarbij te ondersteunen. Door de direct betrokken medewerker(s) direct aan te spreken kan een klacht of ongenoegen vaak in samenspraak het snelst opgepakt en opgelost worden

Vertrouwenspersoon: *U kunt de vertrouwenspersoon rechtstreeks benaderen. Deze luistert naar uw verhaal en kijkt wat u nodig heeft om verder geholpen te worden. Deze gesprekken zijn altijd vertrouwelijk.*

- U kunt ook naar de directie gaan van HerZorg. Ook hier kan de vertrouwenspersoon u bij ondersteunen.
- U kunt ook contact opnemen met de klachtenfunctionaris. Ook hier kan de vertrouwenspersoon u bij ondersteunen.

Onafhankelijke klachtenfunctionaris: *Bent u het ergens niet mee eens en heeft u een klacht, dan kunt u naar de klachtenfunctionaris. Hij luistert naar uw verhaal. Met uw toestemming praat hij ook met de persoon over wie de klacht gaat. Zo probeert de klachtenfunctionaris samen met jullie de klacht op te lossen. De klachtenfunctionaris blijft altijd neutraal. Alle gesprekken zijn vertrouwelijk. U beslist wat er wel en niet met uw klacht gedaan mag worden, dus u houdt de regie. Na het horen van uw klacht zal de klachtenfunctionaris ook gaan luisteren naar het verhaal van de persoon over wie de klacht gaat. De klachtenfunctionaris bepaalt niet wie er gelijk heeft of niet. Hij adviseert en bemiddelt tot je weer verder kunt. **Binnen 6 weken** wordt de klacht afgerond. Er is een eenmalige mogelijkheid om deze termijn **met 4 weken** te verlengen. Daarna wordt na een gepaste tijd besproken of gemaakte afspraken worden nagekomen. Doel is ook dat HerZorg leert van de klachten.*

Wanneer dat niet lukt, kan hij u ook ondersteunen en doorverwijzen om uw klacht hoger in de organisatie neer te leggen, of buiten de organisatie. Dat kan bij de Geschillencommissie.

- Wanneer u er met elkaar niet uitkomt of wanneer u uw klacht buiten HerZorg wil neerleggen om te laten beoordelen, dan kunt u ook nog naar de Geschillencommissie. De vertrouwenspersoon of klachtenfunctionaris kan u helpen om uw klacht daar in te dienen.

3. Contactgegevens bij wie u terecht kunt:

Directie HerZorg: De heer A. Lindeboom, 06-23060319, arthur@herzorg.nl
De heer S. Praas, 06-23060321, sven@herzorg.nl
Vogelkersweg 52, 6823 NV Arnhem, t.a.v. directie

Vertrouwenspersoon: De heer M. Bachet, 026-4420802,
Vogelkersweg 52, 6823 NV Arnhem,
t.a.v. vertrouwenspersoon HerZorg dhr M. Bachet

Onafhankelijke
klachtenfunctionaris: De heer D. Mac Nack, 06-57555556,
info@4lcoaching.nl

De geschillencommissie:
U kunt hiervoor naar de website <https://www.degeschillencommissie.nl/consumenten/>

4. Alles wat u bespreekt met de klachtenfunctionaris of vertrouwenspersoon van HerZorg is vertrouwelijk. Alleen als er sprake is van een zwaar strafbaarfeit, kan het nodig zijn deze vertrouwelijkheid te doorbreken. Ook dan wordt dit altijd eerst met u besproken.

De klachtenfunctionaris of vertrouwenspersoon vertelt niet dat u met hen contact heeft gehad. Ook delen zij geen informatie over u met anderen zonder uw toestemming. Ze gaan pas praten met HerZorg als u dat goed vindt. Ook de Geschillencommissie gaan vertrouwelijk om met uw klacht.

Deze commissies hebben een eigen reglement, waar dat ook in staat. Om te zorgen dat HerZorg leert van de dingen waar mensen ontevreden over zijn, maakt de klachtenfunctionaris wel ieder jaar een verslag. Daarin schrijft hij wat er beter kan. Maar er worden geen namen genoemd.