

# Klachtenregeling

Wij vinden het belangrijk dat u tevreden bent over uw behandeling en begeleiding. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent. Wij hopen dat u de moeite wilt nemen om ons dat te laten weten. We kijken graag met u wat we beter kunnen doen. Als u niet tevreden bent kunt u kiezen bij wie u de klacht wilt neerleggen. Wilt u advies over wat voor u de beste aanpak is? Neem dan contact op met de klachtenbemiddelaar.

## Meld uw klacht bij de betrokken medewerker

Het is niet altijd gemakkelijk om uw ongenoegen of klacht rechtstreeks te bespreken. Toch kan een gesprek verhelderend werken en liggen oplossingen vaak dichterbij dan gedacht.

## Meld uw klacht bij de betrokken leidinggevende

Als het gesprek met de medewerker niet het gewenste resultaat heeft, kunt u contact opnemen met de leidinggevende. U kunt ook meteen contact opnemen met de leidinggevende. De leidinggevende zal met u proberen de klacht op te lossen.

## Meld uw klacht bij de klachtenbemiddelaar

Het kan zijn dat u het moeilijk vindt om uw onvrede met de medewerker of leidinggevende te bespreken. Misschien vindt u dat er niet goed naar u geluisterd is of wilt u alleen iets melden. U kunt altijd terecht bij de klachtenbemiddelaar. De klachtenbemiddelaar richt zich op het zoeken naar oplossingen, waar iedereen mee verder kan. Samen met de klachtenbemiddelaar kunt u bepalen wat u wilt bereiken en welke aanpak daar het beste bij past. De klachtenbemiddelaar is onafhankelijk en niet in dienst van De Hoogstraat. Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld.

U kunt onze klachtenbemiddelaar als volgt bereiken:

- per telefoon: 030 256 1375
- per e-mail: [klacht@dehoogstraat.nl](mailto:klacht@dehoogstraat.nl)
- per post: Rembrandtkade 10, 3583 TM Utrecht
- door het invullen van het klachtenformulier op de website:  
[www.dehoogstraat.nl/over-de-hoogstraat/klachten](http://www.dehoogstraat.nl/over-de-hoogstraat/klachten)

## Raad van bestuur

Komt u er niet uit met de betrokken medewerker, leidinggevende en klachtenbemiddelaar? Dan kunt u uw klacht voorleggen aan de raad van bestuur. De raad van bestuur kan de klacht laten onderzoeken door de klachtenonderzoekscommissie. Deze commissie heeft een onafhankelijk voorzitter (jurist). De commissie bestaat verder uit een revalidatiearts, kwaliteitsadviseur en een manager van De Hoogstraat. Zij betrekken u actief bij het onderzoek. De commissie geeft na het onderzoek een advies aan de raad van bestuur. De raad van bestuur neemt binnen zes tot tien weken een besluit over de klacht en u ontvangt daarvan bericht.

## Geschillencommissie

Als u niet tevreden bent over de uitkomst van de klachtenprocedure, dan kunt u uw klacht voorleggen aan de landelijke Geschillencommissie Zorg. De kosten bedragen (minimaal) € 52,50. Wanneer de geschillencommissie u in het gelijk stelt dan krijgt u dit bedrag terug van ons. Zie verder [www.degeschillencommissiezorg.nl](http://www.degeschillencommissiezorg.nl)



### Informatie

- [klacht@dehoogstraat.nl](mailto:klacht@dehoogstraat.nl)
- [www.dehoogstraat.nl](http://www.dehoogstraat.nl)