

Complimenten, suggesties, opmerkingen of klachten?



Kan ik mijn **complimenten** en **klachten** doorgeven aan HOZO?

Wij streven ernaar een hoge kwaliteit van zorg te leveren met veel aandacht voor het welzijn van onze cliënten. Toch kan het gebeuren dat u niet helemaal tevreden bent. Wij horen het graag van u, zodat wij de kwaliteit van zorg- en/of dienstverlening kunnen blijven verbeteren. Uiteraard zijn ook complimenten van harte welkom!

Ervaringen delen

Voor HOZO als organisatie is het belangrijk om te weten wat er goed en fout gaat in de dagelijkse praktijk. Waar bent u tevreden over? En op welke vlakken kunnen we onze zorg- en dienstverlening verbeteren? Wij kunnen daarvan leren en de kwaliteit van onze zorg- en dienstverlening verbeteren. Hiervoor kunt u te alle tijden bij onze medewerkers terecht. Maar u kunt uw mening over de zorg in één van onze locaties ook delen met anderen op www.zorgkaartnederland.nl. U kunt gemakkelijk en anoniem een reactie achterlaten. Wij zullen regelmatig de reacties op deze website bekijken en actie ondernemen als dat nodig is.

Daarnaast kunt u complimenten, suggesties, opmerkingen of klachten (anoniem) kenbaar maken door het formulier 'Goud of Fout' in te vullen. Dit formulier vindt u achterin deze folder. Dit kunt u invullen en inleveren bij de receptie in Bloemswaard. Ook is dit formulier digitaal te vinden op onze website onder het kopje 'Over HOZO'.

Klachten

Bent u ontevreden of zit u iets dwars? Graag gaan we hierover met u in gesprek om te zoeken naar een oplossing. Daarnaast begrijpen we dat u niet altijd de voorkeur heeft om bepaalde onderwerpen met onze medewerkers te bespreken. Daarom hebben we verschillende mogelijkheden om uw klacht bespreekbaar te maken. Onze klachtenregeling is opgesteld op basis van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

1. Bespreek uw klacht met de betrokken medewerker
2. Bespreek uw klacht met een leidinggevende
3. Leg uw klacht voor aan een klachtenfunctionaris
4. Leg uw klacht voor bij een vertrouwenspersoon



Klachtenregeling

De klachtenregeling is bestemd voor al onze cliënten, zowel voor degenen die zorg ontvangen, als voor degenen die een dienst van ons afnemen. Ook de partner, vertegenwoordiger, een familielid of nabestaande van een cliënt kan een klacht indienen.

Wij adviseren u om uw klacht eerst te bespreken met de betrokken medewerker. Vindt u dit moeilijk of komt u er niet uit? U bent altijd welkom bij diens leidinggevende. Zij kunnen bemiddelen om tot een oplossing te komen. Wilt u uw ontevredenheid liever met iemand anders bespreken? Dan kunt u het 'Goud of Fout' formulier invullen of contact opnemen met onze klachtenfunctionaris:

Garbialaan 3
2182 LA Hillegom

📞 0252 - 576 500

✉ klachten@hozo.nl

De klachtenfunctionaris neemt binnen vijf werkdagen na ontvangst van uw klacht contact met u op om te bespreken hoe de klacht behandeld zal worden.

Vertrouwenspersoon

Kunt of wilt u uw ontevredenheid niet met onze klachtenfunctionaris bespreken? Dan kunt u contact opnemen met de vertrouwenspersoon:

Mevrouw H.N.M. Verhaar

☎ 06 22 75 13 17

✉ hnmverhaar@outlook.com

Indien uw klacht niet naar uw tevredenheid wordt opgelost en u daarin niet berust, is er sprake van een geschil. In dat geval heeft u de mogelijkheid uw klacht voor te leggen aan de geschillencommissie.

De klachtenfunctionaris is niet bevoegd klachten op basis van de Wet zorg en dwang (Wzd) te behandelen. Deze klachten hebben onder andere betrekking op beslissingen inzake de wilsbekwaamheid van de cliënt en onvrijwillige zorg.

Voor dergelijke klachten, de zogenaamde 'Wzd-klachten', zijn wij aangesloten bij de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ). Dit is een externe klachtencommissie, die is ingesteld door ActiZ en LOC.

Wzd-klachten kunnen niet rechtstreeks bij de KCOZ worden ingediend. Heeft u een Wzd-klacht? Stuur deze dan naar de onze klachtenfunctionaris. Deze kan de klacht via het portaal van de KCOZ indienen. Na ontvangst van de klacht neemt de KCOZ contact met u op.

Ook kunt u contact opnemen met de Wzd-cliëntvertrouwenspersoon van Stichting Zorgstem. Deze is onafhankelijk en heeft onder meer de taak om cliënten en hun vertegenwoordigers bij te staan bij het doorlopen van de klachtenprocedure.

Nynke Scholte

☎ 06 28 83 82 03

✉ n.scholte@zorgstem.nl

Onze volledige klachtenregeling, ook voor Wzd-klachten, vindt u op onze website. Ook kunt u deze opvragen bij de EVV'er of klachtenfunctionaris.

Formulier Goud of Fout?

Wat doen wij goed en wat kan beter? Wij horen het graag!

Datum:

Ik heb een: ☐ compliment ☐ opmerking ☐ suggestie ☐ klacht

Omschrijving:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Ik wil dat er contact met mij wordt opgenomen:

Naam:.....

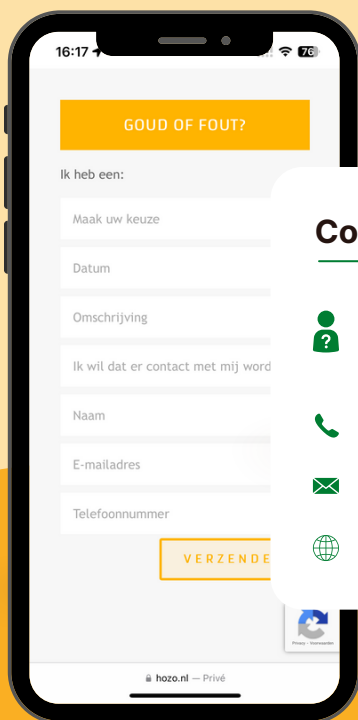
Telefoonnummer:.....

E-mailadres:.....

U kunt dit formulier inleveren bij de receptie/gastvrouw, e-mailen naar klachten@hozo.nl of opsturen naar HOZO, Afdeling Beleid en Kwaliteit, Garbialaan 3, 2182 LA Hillegom. Daarnaast kunt u dit formulier ook digitaal invullen via onze website bij het kopje 'Over HOZO'.



Heeft u aanvullende vragen?



A smartphone screen showing a complaint form titled "GOUD OF FOUT?". The form includes fields for "Ik heb een:", "Maak uw keuze", "Datum", "Omschrijving", "Ik wil dat er contact met mij word", "Naam", "E-mailadres", and "Telefoonnummer". A "VERZENDEN" button is at the bottom. The status bar at the top shows the time 16:17 and battery level 76%. The bottom of the screen shows the URL "hoyo.nl" and a "Privé" indicator.

Contact



Klachtenfunctionaris,
HOZO



0252 - 576 500



klachten@hoyo.nl



www.hoyo.nl