

Algemeen

Hello Holos probeert de bij Hello Holos aangesloten organisaties en haar werknemers zo goed mogelijk te ondersteunen en te begeleiden. Wij willen u altijd goed en snel van dienst zijn. Toch kan het voorkomen dat onze dienstverlening soms anders verloopt dan gewenst. Dan willen wij dat graag van u weten. U kunt dan een klacht indienen.

Om ervoor te zorgen dat uw klacht altijd goed en adequaat afgehandeld wordt, heeft Hello Holos een klachtenprocedure opgesteld. Wij zullen er vervolgens alles aan doen om u klacht naar tevredenheid voor u in behandeling te nemen en in goed overleg met u af te handelen.

Wat verstaan wij onder een klacht

Een klacht is een op schrift gestelde uiting van onvrede. Onder op schrift gesteld verstaan wij een brief per post of een email. In deze schriftelijke mededeling heeft u uw ongenoegen verwoord betreffende de dienstverlening van Hello Holos of van de handelswijze van een van de professionals aangesloten bij Hello Holos.

Hoe dient u een klacht in

U dient uw klacht schriftelijk in bij Hello Holos t.a.v. de directie, Dopheide 8c-2, 9202 PB te Drachten of per email info@helloholos.nl. U vult ons klachtenformulier in. Het klachtenformulier kunt u downloaden van onze website www.helloholos.nl. U ontvangt binnen 14 dagen per post of per email een bevestiging van de ontvangst van uw klacht.

Hoe nemen wij de klacht in behandeling

De ene klacht vraagt meer tijd dan de andere. Ons streven is om binnen 4 weken na ontvangst uw klacht af te handelen.. De directie zal beoordelen door wie de klacht behandeld moet worden. Wij houden u op de hoogte van het beloop en wie uw klacht zal afhandelen. Uiteraard zal de klacht ook besproken worden met de aangesloten professional indien daar sprake van is.

Hoe ronden wij de klacht af

Op basis van de verkregen informatie zal Hello Holos tot een bevinding komen. Indien mogelijk zal Hello Holos een correctie voorstel doen. De bevinding en eventueel correctie voorstel wordt altijd schriftelijk aan u bekend gemaakt. Wij vragen altijd om een schriftelijk akkoord voor afronding van de klacht.

Beroepsmogelijkheid

Indien u niet tevreden bent met de bevinding of een eventueel correctie voorstel betreffende uw klacht, dan vragen wij u binnen een maand schriftelijk kenbaar te maken bij de directie van Hello Holos. Vervolgens zal uw ontevredenheid opnieuw in behandeling worden genomen.

Inschakelen rechter of andere instantie

Het kan zijn dat u ook na de heroverweging nog steeds niet tevreden bent, dan is er de mogelijkheid om u tot een bevoegde rechter te wensen. Op dat moment zal er volgens het geldend Nederlands recht een uitspraak doen.

Hello Holos is tevens aangesloten bij DokH. Dit is een instantie treedt op als geschillencommissie in het geval van onbehoorlijke gedragingen, handelingen, beslissingen door Hello Holos. Voor meer informatie hierover verwijzen wij u naar <https://dokh.nl/eerste-hulp-bij/klachten-en-geschillenregeling>.

Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg

Bent u niet tevreden over het handelen van een zorgverlener, dan kunt u een klacht indienen bij het Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg. Daarmee start u een tuchtrechtelijke procedure. Er zijn drie Regionale Tuchtcolleges. Hiervoor verwijzen wij u naar de website <https://www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl/ik-heb-een-klacht>.

Tot slot

Hello Holos ziet een klacht als een aanleiding om na te gaan of wij onze dienstverlening kunnen verbeteren. Dat klinkt misschien bijzonder maar waar gewerkt wordt vallen spaanders en willen voorkomen dat er spaanders vallen en dat wij ieders verwachting kunnen overtreffen.

Heeft u naar aanleiding van deze klachtenprocedure nog vragen bel gerust.

U kunt ons bereiken op 0512 – 20 20 29.

De directie van Hello Holos