

Protocol Klachtenbehandeling klanten

Versie 22 augustus 2023

Highcare vindt het belangrijk dat zorgvragers en zorgverleners tevreden zijn over de relatie met Highcare en over de diensten die Highcare aanbiedt.

Als zorgvragers of zorgverleners niet tevreden zijn over de dienstverlening van Highcare, biedt dit protocol uitkomst.

Artikel 1: Begripsomschrijvingen

- a. klacht: een formele uiting van ontevredenheid over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een zorgvrager of zorgverlener ingeschreven bij Highcare.
- b. klager: de klant in de hoedanigheid van zorgvrager of zorgverlener ingeschreven bij Highcare.
- c. zorgverlener: de zzp'er die via Highcare zorg verleent bij de zorgvrager.
- d. zorgvrager: de zorgvrager die ingeschreven staat bij Highcare met als doel het ontvangen van zorg door bij Highcare ingeschreven zzp'ers.
- e. vertrouwenspersoon: de persoon die door de organisatie als zodanig is benoemd in het kader van de klachtenregelingen.
- f. Highcare: Highcare Nederland B.V.

Artikel 2: Reikwijdte

Dit protocol is van toepassing op alle klanten in de hoedanigheid van zorgvragers en zorgverleners die bij Highcare ingeschreven staan.

Artikel 3: Doel

Het doel van dit protocol is het volgens de wettelijke eisen en naar tevredenheid van de betrokkenen afhandelen van klachten die samenhangen met ongewenste handelingen of beslissingen in welke vorm dan ook, klachten ten aanzien van structurele tekortkomingen in de organisatie en klachten die samenhangen met de uitvoering van zorg en diensten.

Artikel 4: Interne klachtafhandeling

1. Een klacht kan schriftelijk worden ingediend via de website van Highcare (middels het klachtenformulier), brief of e-mail (vertrouwenspersoon@highcaregroep.nl).
2. De binnengekomen klacht wordt geregistreerd in de Highcare Klachtenregistratie.
3. De klager ontvangt een ontvangstbevestiging van de klacht en beschrijving van de klachtprocedure die Highcare hanteert.
4. De klacht wordt, afhankelijk van het soort klacht, toegewezen aan de betreffende behandelaar.
5. De behandelaar behandelt de klacht en registreert iedere ondernomen actie in de Highcare Klachtenregistratie.
6. Tot slot ontvangt klager een bericht betreffende het resultaat van de klachtbehandeling.

Artikel 5: Vertrouwenspersoon

1. Een klager is vrij op ieder gewenst moment in de klachtbehandeling contact op te nemen met de vertrouwenspersoon.
2. Highcare beschikt over een vertrouwenspersoon die begeleiding en ondersteuning biedt aan klanten in de hoedanigheid van zorgvrager of zorgverlener bij behandeling van klachten.

Artikel 6: Externe klachtafhandeling

Highcare streeft ernaar klachten af te handelen zonder tussenkomst van een externe klachtencommissie. Het oplossen van klachten door middel van een gesprek tussen klager en betrokkene(n) of eventueel door bemiddeling van de vertrouwenspersoon van Highcare geniet altijd de voorkeur.

Artikel 7: Privacy

1. Alle betrokkenen dienen de gegevens die hen ter kennis worden gesteld strikt vertrouwelijk te behandelen.
2. Highcare gaat zorgvuldig met uw gegevens om en verwerkt de persoonsgegevens in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). De regels die hierbij worden gehanteerd, zijn opgenomen in het privacyreglement.

Artikel 8: Slotbepalingen

Dit protocol wordt vastgesteld door Highcare en kan te alle tijden worden gewijzigd.