

Klachtenreglement Expertisecentrum Hoogbegaafdheid

Bij Expertisecentrum HB hechten wij veel waarde aan de tevredenheid van onze klanten. Ondanks onze inspanningen kan het voorkomen dat u niet tevreden bent over onze dienstverlening. Indien dit het geval is, vragen wij u vriendelijk om dit aan ons te laten weten. Dit stelt ons in staat om onze dienstverlening verder te verbeteren en eventuele problemen op te lossen.

Onze klachtenregeling is als volgt:

1. Het indienen van een klacht bij Zorgverlener:

Indien u een klacht heeft, verzoeken wij u dit zo spoedig mogelijk kenbaar te maken bij de betreffende medewerker van Expertisecentrum HB. Mocht dit niet leiden tot een oplossing, dat kunt u zich tot ons wenden via ons e-mailadres: info@expertisecentrum-hb.nl
U kunt hiervoor onderstaand klachtenformulier gebruiken, dat als bijlage is bijgevoegd.

2. Registratie van de klacht:

Alle klachten worden geregistreerd in ons klachtenregister. Hierbij wordt vermeld wie de klacht heeft ingediend, wat de klacht inhoudt, op welke datum de klacht in binnengekomen en welke acties er zijn ondernomen.

3. Afhandeling van de klacht:

Binnen 14 dagen na ontvangst van de klacht ontvangt u van ons een reactie. Indien wij meer tijd nodig hebben om de klacht af te handelen, zullen wij u hiervan op de hoogte stellen en aangeven wanneer u een inhoudelijke reactie kunt verwachten.

4. Onafhankelijke klachtenfunctionaris:

Indien de afhandeling van uw klacht door ons zelf niet naar tevredenheid verloopt of komen wij er samen niet uit, dan kunt u de klacht voorleggen aan de onafhankelijke en onpartijdige klachtenfunctionaris van Stichting Klachtenregeling.nl. Wij zijn aangesloten bij deze stichting via SoloPartners. Het indienen van uw klacht bij de klachtenfunctionaris via Stichting Klachtenregeling.nl is geheel kosteloos voor u.

De klachtenfunctionaris zal binnen 6 weken uw klacht behandelen. Deze termijn kan met 4 weken worden verlengd. Klachten worden behandeld door de onafhankelijke klachtenfunctionarissen van Centraal Bureau Klachtenmanagement in de Zorg (CBKZ) waarmee Stichting Klachtenregeling.nl een samenwerkingsverband heeft.

De klachtenfunctionaris is van maandag tot en met vrijdag (van 9.00 tot 17.00 uur) telefonisch te bereiken op het nummer **085 – 485 85 60**. U kunt uw klacht ook melden via info@klachtenregeling.nl. Het is belangrijk dat u in uw bericht uw contactgegevens vermeldt.

Eventueel kunt u ook per post een klacht indienen. Stuur uw klacht in dat geval naar: CBKZ, t.a.v. Klachtenfunctionaris SKR, Antwoordnummer 570, 4200 WB Gorinchem. Om uw klacht goed te kunnen behandelen, dient u de volgende gegevens te vermelden in uw klacht:

- uw naam en adres;
- uw telefoonnummer en e-mailadres;
- de naam van degene over wie u klaagt en indien van toepassing ook de naam van de zorgaanbieder waar deze persoon werkzaam is;
- een duidelijke omschrijving van de gedraging waartegen uw klacht is gericht.

Op het indienen en behandelen van uw klacht is de klachtenregeling van Stichting Klachtenregeling.nl. De volledige tekst van de geldende klachtenregeling kunt u [hier downloaden](#)

5. Geschilleninstantie:

Indien de afhandeling van uw klacht door de onafhankelijke klachtenfunctionaris van Stichting Klachtenregeling.nl eveneens niet naar tevredenheid verloopt, kunt u zich wenden tot de onafhankelijke geschilleninstantie.

Eerst wordt beoordeeld of het geschil op basis van de door u ingediende stukken in behandeling kan worden genomen. Indien nodig worden er aanvullende vragen gesteld. Het geschil en de van u verkregen informatie worden voorgelegd aan de zorgaanbieder. Deze heeft 4 weken de tijd om schriftelijk te reageren. U ontvangt deze reactie ook. Vervolgens wordt indien nodig een deskundige ingeschakeld en kan er een hoorzitting worden gepland.

Na de hoorzitting zal de geschilleninstantie op basis van alle documenten en de toelichting daarop een uitspraak doen in de vorm van een bindend advies. De commissie kan daarbij een schadevergoeding toekennen van maximaal € 25.000. Een bindend advies betekent dat het in beginsel niet mogelijk is om uw klacht alsnog voor te leggen aan een rechter. Het geschil zal, behoudens bijzondere omstandigheden, binnen 6 maanden worden afgerond.

Het tarief voor het indienen van een geschil bij de geschilleninstantie is gekoppeld aan de griffiekosten voor kantonzaken met een maximum van € 125,00. Indien u niet om een schadevergoeding verzoekt, bedraagt het tarief € 50,00.

U kunt een geschil voorleggen aan de geschilleninstantie door onderstaand formulier te downloaden en in te vullen. U kunt dit formulier mailen naar klachten@cbkz.nl. Indienen per post kan uiteraard ook. Stuur u dan het formulier met eventuele bijlagen naar CBKZ, t.a.v. Geschilleninstantie SKR, Antwoordnummer 570, 4200 WB Gorinchem). Wilt u eerst meer weten dan kunt u ons op werkdagen bereiken op **085 – 485 85 60**.

[Download het klachtenformulier.](#)

Wij hopen natuurlijk dat het niet nodig zal zijn om een klacht in te dienen. Mocht u desondanks niet tevreden zijn, dan stellen we het op prijs als u ons op de hoogte stelt. Wij zullen er alles aan doen om uw klacht naar tevredenheid af te handelen.

U kunt onderstaand klachtenformulier gebruiken voor het indienen van uw klacht bij ons.

Klachtenformulier voor zorggebruiker

Naam zorggebruiker: _____

Naam wettelijk vertegenwoordiger*: _____

Adres: _____

Postcode en woonplaats: _____

Telefoonnummer: _____

E-mailadres: _____

Datum van de gebeurtenis: _____

Beschrijving van de klacht:

Gewenste oplossing:

Handtekening zorggebruiker: _____

Handtekening wettelijk vertegenwoordiger*: _____

Plaats en datum: _____

**Indien van toepassing*

Afhandeling van de klacht:

Binnen 14 dagen na ontvangst van het klachtenformulier zal er contact worden opgenomen met de zorggebruiker of diens wettelijk vertegenwoordiger(s) om de klacht te bespreken en te zoeken naar een passende oplossing. Indien nodig kan er een vervolgspraak worden gemaakt om de klacht verder te bespreken. Na afhandeling van de klacht zal er schriftelijk worden gereageerd naar de zorggebruiker of diens wettelijk vertegenwoordiger(s) met een samenvatting van de klacht, de genomen maatregelen en eventuele verdere te ondernemen acties.