

Klachtenregeling

Het cluster Kwaliteit Zorg en Welzijn is onderdeel van NEN en ontwikkelt o.a. HKZ-certificatieschema's en ondersteunende producten. Kiest een zorginstelling ervoor een HKZ-certificatietraject in te gaan, dan wordt de begeleiding en toetsing uitgevoerd door een derde partij. Ook de uitreiking van het HKZ-certificaat, volgend op een succesvol afgerond traject, wordt niet door NEN-HKZ zelf uitgevoerd.

Klachten

Klachten die bij het cluster binnenkomen worden uiteraard altijd zorgvuldig behandeld. Bij klachten of ontevredenheid onderscheiden wij:

- situaties die wij als NEN-HKZ in behandeling kunnen nemen
- situaties waarbij we u moeten doorverwijzen naar de verantwoordelijke instantie.

HKZ-gecertificeerde instellingen

Zelfs als een instelling gecertificeerd is, betekent dat helaas niet dat alles altijd perfect verloopt. Heeft u als cliënt een klacht over een gecertificeerde instelling, bijvoorbeeld betreffende de zorgverlening, de communicatie, een medewerker of de bereikbaarheid, dan dient u deze klacht bij de betrokken instelling te melden. Hiervoor hebben zij een klachtenprocedure of reglement. Een gecertificeerde instelling moet die procedure ook aan haar cliënten bekend maken. Wordt de klacht niet naar behoren afgehandeld, dan kan de certificerende instelling worden benaderd. Deze certificerende instelling kan nagaan op welke wijze de organisatie met uw klacht is omgegaan en of dit volgens de regels is. De verantwoordelijkheid voor het functioneren ligt echter ten allen tijde bij de zorginstelling zelf. Bij de [Patiëntenfederatie Nederland](#) kunt u meer informatie vinden over vragen of klachten over uw zorg.

De rol van HKZ

Bij NEN-HKZ kunt u terecht met klachten over zaken die te maken hebben met de totstandkoming van een HKZ-certificatieschema, de inhoud van het schema en de toepasbaarheid van de normen. Maar ook voor andere klachten die rechtstreeks betrekking hebben op HKZ, bijvoorbeeld andere uitgaven dan de certificatieschema's, de bereikbaarheid, de website of hoe u te woord gestaan bent door onze medewerkers. Voor de afhandeling van klachten wordt de klachtenprocedure van NEN gevolgd.

HKZ-Partners

Bent u als aanbieder van zorg in de aanloop naar certificatie begeleid door een extern adviesbureau? Hebt u klachten over de gang van zaken tijdens dit traject, dan verzoeken wij u deze te melden bij dit bureau. Ook wanneer het een HKZ-partner betreft, kunt u zich rechtstreeks tot dit bureau richten. Bent u ontevreden over de behandeling van uw klacht, dan vernemen wij dat graag van u. Ook hier geldt: wij kunnen de klacht niet voor u oplossen, maar we bespreken deze signalen wél met de betrokken HKZ-partner.

Certificerende Instellingen

Klachten over uw overeenkomst met de certificerende instelling (CI) dient u bij deze instelling kenbaar te maken. Deze CI heeft een klachtenprocedure die u bij hen kunt opvragen. NENHKZ kan de klacht helaas niet voor u oplossen, maar bespreekt deze kwesties wel met de betreffende CI. Bent u niet tevreden over de behandeling van uw klacht door de CI, dan vernemen wij dat graag.

De Raad voor Accreditatie

Certificerende instellingen die HKZ-certificaten mogen afgeven staan formeel onder toezicht van de Raad voor Accreditatie (RvA). De RvA toetst de CI-en aan de hand van bepaalde nationale en internationale normen. Hebt u desondanks een klacht over de werkwijze van een CI, dan kunt u deze indienen bij de RvA. NEN-HKZ wordt hiervan wel graag op de hoogte gebracht.