

# Complimenten en klachten

Verbeteren van onze zorg

## **Een compliment maakt blij, kritiek houdt ons scherp. Heeft u een goed idee om onze zorgverlening te verbeteren?**

### **Een compliment is fijn**

Wilt u een verzorgende, verpleegkundige, kok of andere medewerker laten weten dat u tevreden bent? Wij waarderen uw tip of compliment! Dat kan natuurlijk rechtstreeks of door uw waardering kenbaar te maken op [zorgkaartnederland.nl](http://zorgkaartnederland.nl).

### **Niet tevreden?**

Soms gaan dingen anders dan u verwacht of dan met u is afgesproken. Wij doen ons uiterste best om ons werk goed te doen. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent over onze zorg of ondersteuning. Als dat zo is, willen we dat graag weten. Want alleen dan kunnen we onze zorg verder verbeteren!

### **Wat kunt u doen als u niet tevreden bent?**

We zetten de mogelijkheden voor u op een rij:

- **Praat erover**

Bespreek uw onvrede met degene(n) die het betreft of die u daarvoor verantwoordelijk acht. Dit biedt de meeste kans op een snelle en prettige oplossing. Als dit niet lukt of voor u geen bevredigend resultaat oplevert, maak dan een afspraak met de leidinggevende. Vindt u het lastig om uw klacht te bespreken, dan kan de cliëntvertrouwenspersoon met u meedenken en advies geven. Binnen Wilgaerden vervult Alie Grijpstra deze rol, haar hulp is gratis. U kunt met haar in contact komen door te mailen naar [a.grijpstra@wilgaerden.nl](mailto:a.grijpstra@wilgaerden.nl) of via telefoonnummer 0229-287728.

- **Naar de klachtenfunctionaris**

Zijn de gesprekken toch niet toereikend geweest? Meld uw klacht dan aan de klachtenfunctionaris van Wilgaerden, **Monica Hunneman**. Zij luistert naar uw klacht, helpt u zo nodig bij het op papier zetten van uw klacht, ondersteunt u bij het indienen van de klacht en bemiddelt als u dat wenst tussen u en degene(n) waarop de klacht betrekking heeft. U kunt met haar in contact komen door te mailen naar [klachten@wilgaerden.nl](mailto:klachten@wilgaerden.nl) of door haar te bellen op telefoonnummer 06-86853162. Zij is bereikbaar van maandag t/m donderdag. Wanneer u geen bemiddeling wenst door de klachtenfunctionaris, dan kunt u uw klacht schriftelijk voorleggen aan de Raad van Bestuur van Wilgaerden.



- **Naar de geschillencommissie**

Lossen alle gesprekken naar uw mening niets op? Dan kunt u formeel een klacht indienen bij de geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg: [www.degeschillencommissiezorg.nl](http://www.degeschillencommissiezorg.nl) Wilgaerden is hierbij aangesloten. U kunt op deze website een vragenformulier downloaden en invullen. U kunt daarna het ingevulde vragenformulier versturen naar: De Geschillencommissie, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag. De kosten hiervan (€ 52,50) worden vergoed als u in het gelijk wordt gesteld.

- **Een klacht over onvrijwillige zorg**

Wanneer een klacht betrekking heeft op onvrijwillige zorg, dan wordt deze niet behandeld door de klachtenfunctionaris, maar door een onafhankelijke klachtencommissie. Dit is zo geregeld in de Wet Zorg & Dwang. Het gaat dan bijvoorbeeld om klachten over zorg aan cliënten die niet vrijwillig zijn opgenomen of die voor hun eigen veiligheid in hun bewegingsvrijheid worden beperkt. Wilgaerden maakt voor de behandeling van deze klachten gebruik van Facit, een onafhankelijke organisatie. U kunt hier alleen terecht met klachten over onvrijwillige zorg. Deze kunt u richten aan: Klachtencommissie Facit, Postbus 2, 1950 AA Velsen-Noord. Email: [bureau@facit.nl](mailto:bureau@facit.nl)

*De volledige klachtenregeling van Wilgaerden kunt u vinden op [www.wilgaerden.nl](http://www.wilgaerden.nl)*



# Wilgaerden

Maelsonstraat 10, 1624 NP Hoorn | 0229 - 28 77 28 | info@wilgaerden.nl

www.wilgaerden.nl

