

 (zorg) appartementen  woonzorgcentra + (zorg)appartementen  Thuiszorg

## Complimenten en klachten

Verbeteren van onze zorg

**Wilgaerden**

Maelsonstraat 10, 1624 NP Hoorn | 0229 - 28 77 28 | [info@wilgaerden.nl](mailto:info@wilgaerden.nl)

[www.wilgaerden.nl](http://www.wilgaerden.nl)   

gewoon **uniek.**

**Wilgaerden**

## 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.

- **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**

Als een klacht betrekking heeft op onvrijwillige zorg, dan wordt deze niet behandeld door de klachtenfunctionaris, maar kunt u een beroep doen op de onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon. Dit is zo geregeld in de Wet zorg en dwang (Wzd). 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.

De vertrouwenspersoon heeft een luisterend oor voor uw klacht, bekijkt met u de mogelijkheden wat u met deze klacht kunt doen en kan u daarbij ondersteunen. U kunt contact opnemen met de cliëntenvertrouwenspersoon voor Voor Avenhorn, Blokker, de Goorn, Hoorn, Obdam, Spanbroek, Ursem en Zwaag: Ruud Pannekeet, tel: 06 36 10 74 54, email: [r.pannekeet@zorgstemvertrouwenspersonen.nl](mailto:r.pannekeet@zorgstemvertrouwenspersonen.nl). Voor Enkhuizen, Hoogkarspel, Venhuizen en Wervershoof: Rob Buttner, tel: 06 40 96 18 32, email: [r.buttner@zorgstemvertrouwenspersonen.nl](mailto:r.buttner@zorgstemvertrouwenspersonen.nl)

Daarnaast heeft u de mogelijkheid uw klacht over onvrijwillige zorg voor te leggen aan een klachtencommissie. Wilgaerden maakt gebruik van de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ), een onafhankelijke organisatie die is ingesteld door de brancheorganisatie en cliëntenorganisaties. Wanneer u dat zelf niet kunt, dan kan uw wettelijk vertegenwoordiger of naaste de klacht indienen bij Wilgaerden. De cliëntenvertrouwenspersoon kan u daarbij ondersteunen. Wilgaerden stuurt een klacht over onvrijwillige zorg door naar de KCOZ. Het onderzoeken van de klacht gebeurt meestal in een hoorzitting, waarin beide partijen worden gehoord. De zitting vindt plaats op een voor u gemakkelijk te bereiken locatie. De KCOZ doet na behandeling van de klacht een bindende uitspraak.

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