

Procedure 6.4 Klachtenprocedure

Klachtenprocedure Dagbesteding de Wilgenhoeve

Ieder persoon (cliënt) die met Dagbesteding de Wilgenhoeve te maken heeft, kan een klacht hebben over datgene wat hij/zij (heeft) mee(ge)maakt in relatie tot Dagbesteding de Wilgenhoeve.

Een klacht is een uiting van ontevredenheid. Deze ontevredenheid kan gebaseerd zijn op goede gronden, misverstanden of misschien ook op onjuiste gronden en veronderstellingen. Wat het ook is, het is voor ons belangrijk dat uw ontevredenheid wordt weggenomen, dat misverstanden worden opgelost en dat we actie kunnen ondernemen wanneer uw ontevredenheid is gebaseerd op juiste gronden. Daarmee kunnen we de kwaliteit van onze zorg en dienstverlening alleen maar verbeteren.

Als u een klacht heeft over de Dagbesteding de Wilgenhoeve, blijf dan niet zitten met uw ontevredenheid, maar stel dit aan de orde. De wijze waarop dit kan, is uitgewerkt in deze klachtenprocedure, zodat u weet hoe u een klacht bespreekbaar kan maken en weet wat daar vervolgens mee gebeurt.

Voor de personen waarover wordt geklaagd, is het ook van belang te weten hoe we op zorgvuldige wijze met klachten omgaan en wat er van hen wordt verwacht. Deze klachtenprocedure geeft dus ook duidelijkheid voor de personen die betrokken zijn bij de feiten in relatie tot de klachten.

Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)

Klachtenregeling voor volwassenen.

Heeft u een klacht?

Op grond van de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz) treft Dagbesteding de Wilgenhoeve een klachtenregeling voor een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van hem betreffende klachten.

Klachtenprocedure stap voor stap

1. Maak de klacht -voor zover dit mogelijk en gewenst is- eerst bespreekbaar met de persoon of personen tot wie de klacht zich richt/op wie de klacht betrekking heeft.
2. Maak een afspraak met de directeur (Ingrid Tillema) om de klacht te bespreken. U kunt zich hierbij eventueel laten ondersteunen door een onafhankelijke klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg of iemand anders die u vertrouwt.
3. Indien het ongenoegen niet is weggenomen, dan wel indien zich de situatie voordoet dat u zich niet rechtstreeks tot de zorgaanbieder wilt wenden, kunt u een klacht indienen bij Klachtenportaal Zorg door het klachtenformulier in te vullen:

<https://klachtenportaalzorg.nl/klacht-indienen>

Hierna begint de bemiddelingsfase.

4. Wanneer jij/u niet tevreden bent met de oplossing en de behandeling van de klacht, dan mag je/u de klacht laten voorleggen aan de geschillencommissie.

Indien jij/u telefonisch contact of ondersteuning wenst van het Klachtenportaal Zorg kunt u contact opnemen via de mail (info@klachtenportaalzorg.nl) of telefonisch op telefoonnummer 0228-322205 (van 09.00 tot 12.00 uur).

Wilt u meer informatie?

Klachtenportaal Zorg ondersteunt u, geheel onafhankelijk, bij een klachtenprocedure in het komen tot een oplossing door te adviseren, mee te denken, te bemiddelen of een oordeel te geven.

Kijk voor meer informatie:

- [Klachtenprocedure Wkkgz](#)
- [Klachtenfunctionaris Wkkgz](#)
- [Geschillencommissie KPZ](#)
- [Klachtenreglement Wkkgz](#)

Dagbesteding de Wilgenhoeve

Datum: Feb-26

Versie: 1

Pagina 3 van 3

Op de homepage van de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGJ) staat meer informatie over het indienen van een klacht bij de IGJ (Landelijk Meldpunt Zorg), ga naar www.igj.nl.
of voor meer informatie naar: <https://www.igj.nl/onderwerpen/klacht-of-vraag-over-zorg-of-jeugdhulpverlening>

