

Heeft u klachten?

U bent niet tevreden over ons? Laat het ons alstublieft weten!

Als bewoner staat u centraal bij Zorgrésidence de Wiardi Hoeve. Maar dit geldt ook voor uw naasten, uw kinderen, uw familie en vrienden die u komen bezoeken.

Uw welzijn is voor ons dan ook het uitgangspunt om ons met hart en ziel in te zetten en goede zorg en ondersteuning te bieden. Toch kan er wel eens iets misgaan of kan het zijn dat u ergens niet tevreden over bent. Wij horen dat graag van u zodat we hiervan kunnen leren en uw klachten of problemen kunnen oplossen, maar nog beter om deze in de toekomst met elkaar te voorkomen.

1 Wie kunnen er een klacht indienen?

Bewoners van Zorgrésidence de Wiardi Hoeve, wettelijk vertegenwoordigers, gemachtigden, kinderen, naasten, bezoekers en gasten.

2 Bespreek uw klacht met de Medewerker

Wij moedigen u aan om contact op te nemen met de betreffende zorgverlener. In een open gesprek proberen we samen met u tot een oplossing te komen. Meestal lukt dit ook.

3 Bespreek uw klacht met uw Zorgbegeleider

U kunt er ook voor kiezen om uw ontevredenheid te bespreken met uw Eerstverantwoordelijke Verzorgende. Deze kent u immers goed en is van vele zaken rondom uw welzijn op de hoogte. Er kan ook een afspraak met uw Zorgbegeleider worden gemaakt via 06 53587045.

4 Bespreek uw klacht met de Dienstverantwoordelijke

Indien uw Eerstverantwoordelijk Verzorgende niet aanwezig is neemt u dan contact op met een van de aanwezige zorgverleners. Deze zal naar u luisteren en voor zover mogelijk met u een oplossing bespreken.

5 Bespreek uw klacht met de Manager Welzijn & Zorg

Mocht u nog steeds het gevoel hebben dat uw klacht onvoldoende is gehoord of naar tevredenheid is opgelost, dan kunt u uw klacht melden bij de locatiemanager.

De locatiemanager bereikt u op telefoonnummer 06-53587045 of via mail info@wiardihoeve.nl

6 **Bespreek uw klacht met de Directie**

Als uw klacht nog niet naar tevredenheid is gehoord en/of opgelost dan stellen wij het zeer op prijs als u contact zoekt met de directie van Zorgrésidence de Wiardi Hoeve: Linda Lesscher of Esther Kempenaar.

Linda Lesscher kunt u bereiken op: 06 53587045 of via e-mail: lindalesscher@wiardihoeve.nl

Esther Kempenaar kunt u bereiken op: 06 14249104 of via e-mail estherkempenaar@wiardihoeve.nl

7 **Neem contact op met de Klachtenfunctionaris**

Bespreekt u uw klacht liever niet met de betrokken medewerker, het team of de leidinggevende van Zorgrésidence de Wiardi Hoeve of bent u niet tevreden over de afhandeling van uw klacht? Dan kunt u terecht bij een onafhankelijke Klachtenfunctionaris die u bovendien kan helpen bij het opstellen van de klacht.

De Klachtenfunctionaris is onpartijdig, informeert en adviseert u en kan, als u dat wilt, bemiddelen om uw klacht op te lossen. Op basis van een klacht onderzoekt de Klachtenfunctionaris onder meer of de zorgaanbieder de zorg veilig, doeltreffend, doelmatig, tijdig en cliëntgericht heeft verleend.

Ook als u geen verdere actie wilt ondernemen maar alleen met iemand over uw klacht wilt praten, kunt u terecht bij de klachtenfunctionaris. Uw klacht wordt altijd vertrouwelijk behandeld. Zorgrésidence de Wiardi Hoeve vindt het belangrijk dat een klacht zo snel mogelijk en naar tevredenheid wordt opgelost en heeft zich daarom aangesloten bij branchevereniging SPOT. Deze vereniging houdt zicht op de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening. Er zijn geen kosten verbonden aan het indienen van een klacht bij de Klachtenfunctionaris.

Uiterlijk vier weken na ontvangst van de klacht brengt de Klachtenfunctionaris advies uit, waar Zorgrésidence de Wiardi Hoeve binnen twee weken op zal reageren.

U kunt de Klachtenfunctionaris telefonisch bereiken op: 035 542 75 17, via e-mail: klacht@verenigingspot.nl of per post: Postbus 5135, 1410 AC NAARDEN.

8 **Neem contact op met de Geschilleninstantie**

Mocht uw klacht via de Klachtenfunctionaris niet tot een tevreden resultaat hebben geleid dan kunt u tot slot altijd nog uw klacht formeel voorleggen aan de erkende en onafhankelijke Geschilleninstantie Zorggeskil. Uw klacht wordt altijd vertrouwelijk behandeld.

9 **Nadere Informatie:**

Meer informatie over het indienen en in behandeling nemen van uw klacht kunt u vinden in het Klachtenreglement van SPOT, op de website www.verenigingspot.nl/klachten