



Wanneer u niet
tevreden bent over ons



HilverZorg
Jezelf blijven.

U heeft het voor het zeggen

Ook als u ontevreden bent. Bij HilverZorg doen we er alles aan zodat u uw leven kunt blijven inrichten zoals u dat zelf wilt. Jezelf kunnen zijn, dat is belangrijk.

Wij vinden dat u daarom moet kunnen rekenen op de beste dienstverlening vanuit onze kant.

Helaas gaat er wel eens iets mis. Misschien wordt er een fout gemaakt of voelt u zich ergens niet prettig bij. Daardoor kan een klacht ontstaan.

Wij vinden het heel belangrijk dat u dit kenbaar maakt aan ons, zodat we zo snel mogelijk tot een oplossing kunnen komen waar u tevreden over bent.

Wat is een klacht?

Een klacht is letterlijk: een uiting van ontevredenheid. U kunt ontevreden zijn over de zorg- en dienstverlening of over medewerkers van HilverZorg. Misschien voelt u zich niet netjes behandeld of vindt u dat HilverZorg niet correct (medisch) gehandeld heeft. Of wellicht bent u niet tevreden over het eten of de geboden faciliteiten.

Allemaal zaken die belangrijk zijn voor u en van invloed zijn op uw kwaliteit van leven. Wij willen vooral dat u zichzelf kunt zijn. Daarom vinden wij deze zaken net zo belangrijk als u en als u niet tevreden bent, horen wij graag waarom.

Wie kan een klacht indienen?

Iedereen kan een klacht indienen. Dit geldt dus niet alleen voor cliënten van HilverZorg, maar ook voor familieleden, bezoekers, leveranciers en andere betrokkenen.

Wat doet u als eerste?

Natuurlijk hopen we dat u het probleem kunt bespreken met de betrokken medewerker. Het is prettig om niet lang rond te hoeven lopen met gevoelens van onvrede. Vindt u dit lastig of komt hier geen oplossing uit waar u tevreden over bent, dan kunt u ook terecht bij de teammanager van de locatie of van de wijk.

Wilt u liever iemand van buiten de zorglocatie spreken? Dan kunt u een mail sturen aan klachtenadviseur@hilverzorg.nl. Een kwaliteitsadviseur neemt dan contact op met u om te bespreken waar u behoefte aan heeft: bijvoorbeeld uw hart luchten, een gesprek met begeleiding, of advies over bij welke persoon uw ontevredenheid het beste kan worden neergelegd.

“Een klacht of opmerking is voor ons een signaal dat we onze zorg kunnen verbeteren.”

Caroline Kalf, kwaliteitsadviseur

De volgende stap

Kunt of wilt u uw probleem niet met een medewerker bespreken? Dan is er een cliëntenvertrouwenspersoon voor u beschikbaar vanuit Stichting Zorgstem: Angelina Awondata. Zij luistert graag naar u en geeft advies en ondersteuning om zo tot een oplossing te komen. Angelina is onafhankelijk en niet verbonden aan HilverZorg. Alles wat u met haar bespreekt wordt vertrouwelijk behandeld.

Angelina Awondata

a.awondata@zorgstem.nl Tel: 06-40872650 (ook appen is mogelijk)

Angelina heeft ook specifieke kennis over onvrijwillige zorg aan bewoners met dementie. Dit valt onder de Wet zorg en dwang. Voorbeelden van onvrijwillige zorg zijn: 's nachts de beddekken omhoog zetten of medicatie toedienen om rustig te worden of deuren die op slot gaan.

Naast Angelina kunt u ook terecht bij de klachtenadviseurs van het CBKZ, het Centraal Bureau Klachtenmanagement in de Zorg. Ook dit bureau is volledig onafhankelijk van HilverZorg. Hier kunt u in alle openheid uw klacht bespreken.

De klachtenadviseurs van CBKZ zullen u adviseren en ondersteunen bij het indienen en bespreken van uw klacht. Zij doen er alles aan ervoor te zorgen dat uw klacht naar tevredenheid wordt afgehandeld.

Contactgegevens klachtenadviseurs CBKZ

Mevrouw Annelies van der Ham / mevrouw Lise Otterman

Telefoon: 0183-68 28 29

E-mail: klachten@cbkz.nl

Postadres: CBKZ
Molenstraat 30
4201 CX Gorinchem

Wat als uw klacht nog niet naar tevredenheid is afgehandeld?

Vindt u dat uw klacht niet goed is afgehandeld door de cliëntenvertrouwenspersoon of door de klachtenadviseurs van CBKZ? Dan kunnen zij- als u dat wenst- uw klacht doorsturen naar de Commissie Klachtbehandeling. Deze commissie is ingesteld door de Stichting Onafhankelijke Klachtbehandeling (SOK). HilverZorg is aangesloten bij deze stichting, net als veel andere zorgaanbieders van langdurige zorg.

De Commissie Klachtbehandeling is zelfstandig en onafhankelijk. De commissieleden hebben geen enkele binding met de instellingen en hebben een geheimhoudingsplicht. Zij kunnen beoordelen of een klacht gegrond is of ongegrond.

Meer informatie

Mevrouw E. Hageman
Cornelis Schellingerlaan 30
3703 SH Zeist

edith.hageman@gmail.com
06 15415815

Als laatste: de Geschillencommissie Zorg

Heeft u de cliëntenvertrouwenspersoon of het CBKZ en erna de Commissie Klachtbehandeling (zie hiervoor) ingeschakeld? En bent u nog steeds niet tevreden met de afhandeling van uw klacht? Dan is er nog de mogelijkheid een klacht in te dienen bij de externe en onafhankelijke Geschillencommissie Zorg. Uw klacht wordt dan een 'geschil'.

Een onpartijdige, deskundige commissie doet uitgebreid onderzoek en beoordeelt het geschil. Hun uitspraak is bindend: dat betekent dat u en wij ons aan de uitspraak moeten houden en niet in hoger beroep kunnen gaan.

De Geschillencommissie Zorg

Postbus 90600, 2509 LP Den Haag
070-3105380
www.degeschillencommissiezorg.nl



HilverZorg
Postbus 260
1200 AG Hilversum

hilverzorg.nl  