



# Uw tevredenheid

## Daar streven wij naar

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.

Soms gaan dingen anders dan u graag had gezien. Misschien is er iets verkeerd gegaan of voelt u zich ergens niet prettig bij. Wij vinden het 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, vindt u dat HilverZorg niet correct (medisch) gehandeld heeft of bent u wellicht 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.

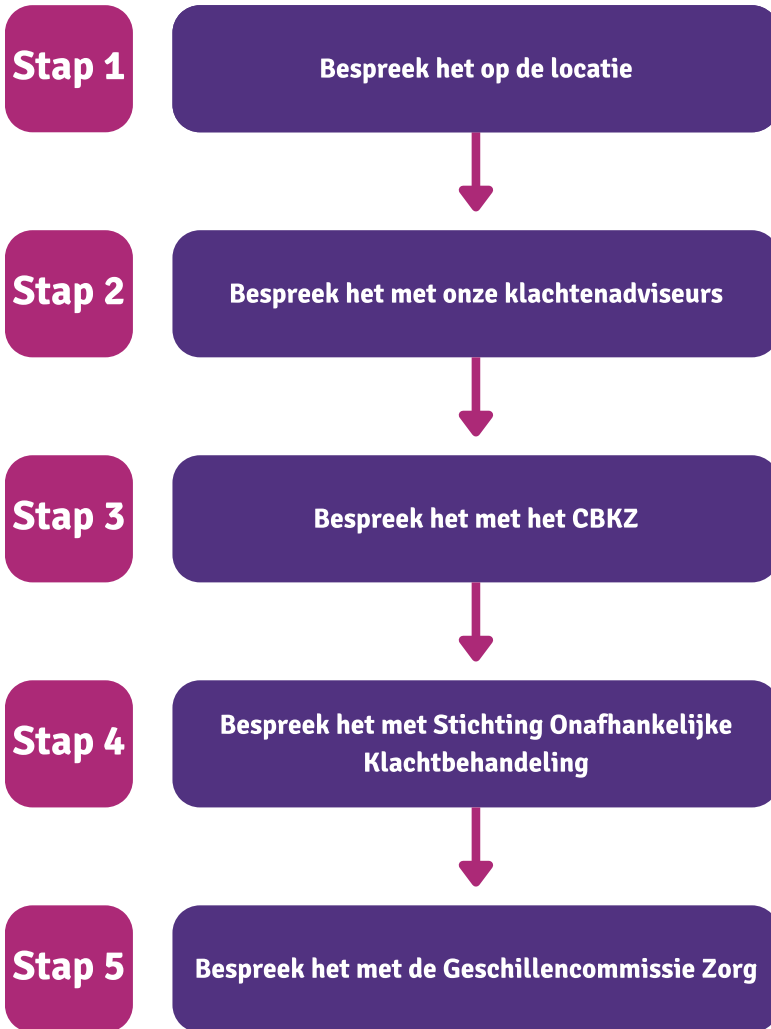
Ook uw familie of naaste kan een klacht indienen.

“

**Een klacht of opmerking is voor ons een signaal en een kans om te verbeteren.**

Klachtenadviseurs HilverZorg

## Bij wie kunt u terecht?



## Gaat uw klacht over onvrijwillige zorg?

Kijk dan op de achterkant van de folder.

## **Stap 1: Bespreek het op de locatie**

Natuurlijk hopen we dat u het probleem kunt bespreken met de betrokken medewerker. Het is niet prettig om lang rond te 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 teamleider van de locatie of van de wijk.

Wanneer u er op locatie met betrokken medewerkers niet uitkomt, willen wij u doorverwijzen naar stap 2.

## **Stap 2: Bespreek het met onze klachtenadviseurs**

Komt u er samen met de locatie niet uit? Dan kunt u een e-mail sturen aan [klachtenadviseur@hilverzorg.nl](mailto:klachtenadviseur@hilverzorg.nl). Een adviseur neemt dan binnen 3 werkdagen contact met u op 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.

Wanneer het niet gelukt is om samen met de locatie, en daarna met onze adviseurs, tot een oplossing te komen, dan willen wij u doorverwijzen naar stap 3.

### **Stap 3: Bespreek het met het CBKZ**

Mocht het u helaas niet gelukt zijn om samen met de locatie, en daarna met onze adviseurs, tot een oplossing te komen, dan kunt u contact opnemen met het CBKZ, het Centraal Bureau Klachtenmanagement in de Zorg. Dit bureau is volledig onafhankelijk van HilverZorg. Hier kunt u in alle openheid uw klacht bespreken.

De klachtenfunctionarissen van het CBKZ helpen u bij het formuleren van uw klacht en werken aan oplossingen voor zowel u, de zorgmedewerkers als de organisatie HilverZorg. Zij doen er alles aan om ervoor te zorgen dat uw klacht naar tevredenheid wordt afgehandeld.

Mocht het zo zijn dat het de klachtenfunctionaris van het CBKZ ook niet gelukt is om uw klacht naar tevredenheid af te handelen, dan willen wij u naar stap 4 doorverwijzen.

#### **Contactgegevens klachtenfunctionarissen CBKZ**

Telefoon: 018 - 368 28 29

E-mail: [klachten@cbkz.nl](mailto:klachten@cbkz.nl)

Postadres: CBKZ. Molenstraat 30, 4201 CX Gorinchem

## **Stap 4: Bespreek het met Stichting Onafhankelijke Klachtbehandeling**

Indien u wenst kan uw klacht doorgestuurd worden 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 onze instelling en hebben een geheimhoudingsplicht. Zij kunnen beoordelen of een klacht gegrond is of ongegrond.

Mocht het niet gelukt zijn om uw klacht naar tevredenheid af te handelen, dan willen wij u naar stap 5 en tevens de laatste stap doorverwijzen.

### **Stichting Onafhankelijke Klachtbehandeling**

Cornelis Schellingerlaan 30, 3703 SH Zeist

06 - 154 158 15

[edith.hageman@gmail.com](mailto:edith.hageman@gmail.com)

## Stap 5: Bespreek het met de Geschillencommissie Zorg

Vindt u dat uw klacht niet goed is afgehandeld door de locatie, onze adviseurs én door de klachtenfunctionarissen van het CBKZ? Dan is er nog de mogelijkheid om 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 beide partijen zich aan de uitspraak moeten houden en niet in hoger beroep kunnen gaan.

### **De Geschillencommissie Zorg**

Postbus 90600, 2509 LP Den Haag

070 - 310 53 80

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

## Gaat uw klacht over onvrijwillige zorg?

De cliëntenvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang (van Stichting Zorgstem) biedt ondersteuning aan cliënten of naasten die ontevreden zijn over onvrijwillige zorg (zoals het beperken van de bewegingsvrijheid). Dit valt onder de Wet zorg en dwang.

De vertrouwenspersoon geeft advies over communicatie met zorgmedewerkers en rechten en plichten om tot een oplossing te komen. De vertrouwenspersoon is onafhankelijk en alles wordt vertrouwelijk behandeld.

De contactgegevens van de cliëntenvertrouwenspersoon Wzd zijn te vinden op de website van HilverZorg onder de pagina 'Over ons' bij het kopje 'Compliment of klacht'.



Elke klacht zien wij als een advies!

HilverZorg  
Postbus 260, 1200 AG Hilversum

035 760 80 09  
klachtenadviseur@hilverzorg.nl  
www.hilverzorg.nl