

Klacht of compliment

Je bent niet tevreden en je wilt weten hoe je jouw onvrede kenbaar kunt maken. Of je bent juist erg tevreden en je wil je compliment doorgeven. Onderaan deze pagina vind je een formulier dat je kunt gebruiken voor het melden van jouw klacht of compliment.

Wat je eerst kunt proberen

Wij proberen in de zorg die wij verlenen zo goed mogelijk aan de wensen en verwachtingen van onze cliënten te voldoen. Onbedoeld kan het toch voorkomen dat we mensen teleurstellen in de manier waarop wij ons werk doen. We gaan ervan uit dat je dit eerst bespreekt met de betrokken medewerker(s). Ook kun je terecht bij een andere medewerker of een teamleider/manager. Vaak leidt dit gesprek tot een oplossing. Misschien ben je niet zelf cliënt, maar naastbetrokkene. Ook dan kun je melding maken van jouw onvrede.

Jouw mening, klacht of compliment is voor ons aanleiding om na te gaan of wij de kwaliteit van onze zorg kunnen verbeteren. Wij willen graag van je leren.

Hoe en waar maak ik mijn klacht kenbaar

Als het niet lukt om samen met de betrokken medewerker(s) tot een oplossing te komen, kan jij jouw onvrede kenbaar maken bij de klachtenfunctionaris of bij klachtencommissie. Een (interne of externe) familievertrouwenspersoon of patiëntenvertrouwenspersoon kan jou hierbij ondersteunen. Het stappenplan klachtenbehandeling laat zien welke stappen je moet doorlopen en wie daarbij kan helpen. [Het stappenplan klachtenbehandeling kan je hier downloaden.](#)