



U heeft een verbeterpunt of een klacht op grond van Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz), Wet Zorg en Dwang (Wzd) of Wet Maatschappelijke ondersteuning (WMO).

Stap 1: Informele oplossing

We gaan in gesprek om samen uw klacht op te lossen, bijvoorbeeld met de betrokken medewerker, coördinator, regieverpleegkundige of manager.

U wordt attent gemaakt op het klachtenreglement van De Wijngaerd.

Tussenstap

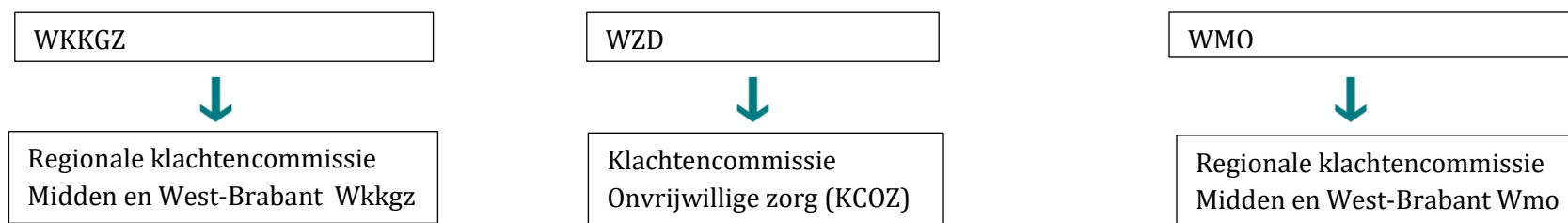
Komen we samen niet tot een oplossing?

Neem contact op met de klachtenfunctionaris:

- Biedt een onafhankelijk luisterend oor
- Helpt cliënt/familie bij verhelderen en formuleren van de klacht
- Onderzoekt of bemiddeling alsnog mogelijk is
- Begeleidt zo nodig richting formele klacht

Stap 2: Formele klacht

U kunt een formele klacht indienen bij de directeur-bestuurder of de betreffende klachtencommissie.



Stap 3: Bindende uitspraak

Bent u het niet eens met het oordeel van de klachtencommissie of de bestuurder dan kunt u de klacht nog voorleggen aan:

- De geschillencommissie verzorging, verpleging en geboortezorg,
- de burgerlijk rechter.