

Klachten

Vanuit Walburg Zorg doen wij er alles aan om onze zorg- en dienstverlening zo goed mogelijk te laten verlopen. Toch kan het gebeuren dat je een klacht hebt. Bijvoorbeeld omdat je ontevreden bent over hoe je behandeld wordt door Walburg Zorg in het algemeen of door een begeleider van Walburg Zorg. Een klacht zien wij als belangrijk signaal en als een kans om de kwaliteit van onze dienstverlening te verbeteren. Wij gaan dan ook zorgvuldig met je klacht om.

Melden

Er zijn verschillende manieren waarop je een klacht kan melden:

- Door de klacht te bespreken met een begeleider of de directeur op een rustig moment.
- Door het maken van een afspraak met de directeur om over de klacht te praten. Neem eventueel je ouders of wettelijk vertegenwoordiger(s) mee of iemand die je vertrouwt.
- Door een gesprek aan te gaan met de vertrouwenspersoon van Walburg Zorg. Dit is mevrouw Maria van der Molen. Haar telefoonnummer is 06-29389382.
- Door je klacht direct, dus zonder tussenkomst van Walburg zorg, te melden bij onze externe klachtcommissie Klachtenportaal Zorg. Klachtenportaal Zorg is een onafhankelijke commissie die je klacht in behandeling neemt als je dit wilt.

Dit kan je doen op een van de volgende manieren:

- Via het klachtenformulier op website van Klachtenportaal Zorg
- Door een mail te sturen naar info@klachtenportaalzorg.nl
- Door een brief te sturen naar Klachtenportaal Zorg, Westerstraat 117, 1601 AD Enkhuzen

Vermeld hierbij het volgende:

- Je naam, adres, telefoonnummer en dat van je wettelijke vertegenwoordiger of van diegene die je helpt bij het maken van de brief;
- Het onderwerp van de klacht of de persoon over wie je een klacht indient.
- De naam, adres, telefoonnummer van Walburg Zorg en het lidmaatschapsnummer 767;
- Een zo uitgebreid mogelijke beschrijving van de gebeurtenis waarover je een klacht hebt;
- De reden waarom je hier een klacht over hebt;
- Een beschrijving over wat je al hebt ondernomen om tot een oplossing van de klacht te komen.

Zodra Klachtenportaal Zorg je klacht heeft ontvangen, neemt een van hun onafhankelijke en ervaren klachtenfunctionarissen contact met je op. Er zijn voor jou geen kosten hieraan verbonden. De klachtenfunctionaris gaat de klacht vervolgens onderzoeken en de gewenste oplossing. De rol van de klachtenfunctionaris is die van bemiddelaar en hij of zij overlegt dus ook met Walburg Zorg. Vaak ligt de oplossing al binnen handbereik.