**Complimenten en klachten**

**Complimenten**

Een compliment doet iedereen goed, ook ons. Wij vinden het prettig om te horen wat u waardeert in onze zorg en dienstverlening: daarvan kunnen wij leren. Een suggestie horen wij ook graag. U kunt daarbij gebruik maken van het bijgevoegde formulier.

**Klachten**

Wij doen er alles aan om ons werk zo goed mogelijk op uw wensen af te stemmen. Toch kan het, om welke reden dan ook, gebeuren dat u niet tevreden bent. We vinden het belangrijk om dit van u te horen, zodat we onze zorg en dienstverlening aan u kunnen blijven verbeteren.

**Wat is een klacht?**

Klachten kunnen over van alles gaan. Misschien is er iets misgegaan in het contact met één van onze medewerkers of vrijwilligers. Maar het kan ook te maken hebben met de kwaliteit van onze zorg of diensten.

**Wie kan klagen?**

Al onze cliënten hebben het wettelijk recht om een klacht in te dienen. Als u hiertoe niet zelf in staat bent, mag een vertegenwoordiger dit voor u doen. Ook uw naasten mogen klagen. Bijvoorbeeld omdat ze zich onprettig behandeld voelen.

**Waar kan ik terecht?**

Het is zinvol om uw klacht eerst te bespreken met de medewerker om wie het draait. Komt u er samen niet uit, dan kunt u contact opnemen met de leidinggevende. Ook kunt u de hulp inschakelen van onze klachtenfunctionaris, Hieke de Zeeuw. Zo nodig kunt u gebruik maken van het bijgevoegde formulier.

Wilt u dat een onafhankelijke instantie zich uitspreekt over uw klacht? Dan kunt u een beroep doen op de externe klachtencommissie. Deze commissie heeft een post- en mailadres:

Postadres : Externe klachtencommissie regio Arnhem

Antwoordnummer 1377

6800 VC ARNHEM

Mailadres : externeklachtencommissie@kpnmail.nl

Het complimenten- en klachtenformulier kunt u (laten) inleveren bij Silvia.

**Complimenten- en klachtenformulier**

Ik wil een **compliment** geven aan / over:

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….

Ik heb de volgende **suggestie** voor verbetering:

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….

Ik heb een **klacht** over:

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….

Wilt u dat wij hierover contact met u opnemen? Ja / Nee

Naam: …………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..