



# Complimenten en klachten

**Bent u tevreden en wilt u een compliment uitdelen? Of heeft u misschien een klacht? Al deze punten zien wij als een gratis advies om onze zorg- en dienstverlening aan te laten sluiten op uw wensen.**

In deze folder staat kort uitgelegd welke mogelijkheden er zijn om uw compliment en/of klacht kenbaar te maken. Klachten lossen wij in gezamenlijk overleg op.

het gevoel van samen



## Compliment

Bent u tevreden dan doet het onze medewerkers goed als zij dat van u horen. Geef uw compliment rechtstreeks aan het team of de medewerker over wie u tevreden bent.

U kunt ook het complimentenformulier invullen op:

[www.archipelzorggroep.nl/complimenten-klachten](http://www.archipelzorggroep.nl/complimenten-klachten)

## Klacht, probleem of verbeterpunt

Als cliënt of vertegenwoordiger kunt u eigenlijk over alles waar u niet tevreden over bent een klacht indienen. Ook wanneer u een probleem signaleert of een verbeterpunt ten aanzien van onze zorg- en dienstverlening wilt melden, dan horen wij dit graag.

## Wie mag klagen?

Klagen staat vrij voor elke cliënt. Wanneer u zelf niet in staat bent om een klacht in te dienen, kunt u uw wettelijke vertegenwoordiger of iemand die daartoe gemachtigd is vragen om namens u de klacht in te dienen.

## Hoe dient u een klacht in?

Wij willen u in eerste instantie vragen uw klacht met de betreffende medewerker te bespreken. Een open gesprek of een welgemeend excuus bieden vaak een oplossing.

U kunt erop vertrouwen dat uw klacht serieus genomen zal worden. Naast deze directe wijze om uw klacht te bespreken, zijn er ook verschillende andere mogelijkheden om uw klacht kenbaar te maken.

## Digitaal of schriftelijk indienen

U kunt uw klacht kenbaar maken aan Archipel door op onze website het digitale klachtenformulier in te vullen. Of u kunt via een open brief uw klacht kenbaar maken. De brief kunt u versturen aan Archipel t.a.v. team beleid, antwoordnummer 10647, 5560 WB Eindhoven. U ontvangt een ontvangstbevestiging en u wordt op de hoogte gesteld van de procedure.

## Onafhankelijke klachtenfunctionaris

We begrijpen dat cliënten soms ondersteuning nodig hebben bij het formuleren van een klacht, behoefte hebben aan een luisterend oor of aan een objectieve bemiddelaar. Archipel beschikt daarom over een onafhankelijke klachtenfunctionaris.

U kunt uw klacht met de onafhankelijke klachtenfunctionaris bespreken of u laten adviseren over de in te zetten procedure. Dit kan via het klachtenformulier op de website van Archipel of door telefonisch contact op te nemen met Wilma van Os, onafhankelijke klachtenfunctionaris van MEE Zuidoost Brabant, te bereiken op 06 433 66 546. De onafhankelijke klachtenfunctionaris gaat vertrouwelijk om met de informatie die u geeft.

### **De onafhankelijke klachtencommissie**

Indien het niet lukt om de klacht op te lossen met de medewerker, kunt u er ook voor kiezen om uw klacht volgens een formele procedure door de onafhankelijke klachtencommissie te laten behandelen. U kunt dit kenbaar maken via het digitale formulier op de website van Archipel of rechtstreeks schriftelijk aan de ambtelijk secretaris van de onafhankelijke klachtencommissie, zie hieronder voor het adres. De procedure voor het indienen van een klacht bij deze commissie staat open voor cliënten, hun vertegenwoordiger, gemachtigde of nabestaanden. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd, kan daarover een klacht indienen. De commissie nodigt u en degene(n) over wie geklaagd wordt uit voor een hoorzitting en adviseert de Raad van Bestuur over de klacht. De Raad van Bestuur beoordeelt uiteindelijk de klacht. Daarbij doet de commissie zo mogelijk aanbevelingen aan de zorgaanbieder om de klacht op te lossen en om soortgelijke klachten in de toekomst te voorkomen. De klachtencommissie die de klacht behandelt bestaat uit ten minste drie personen.

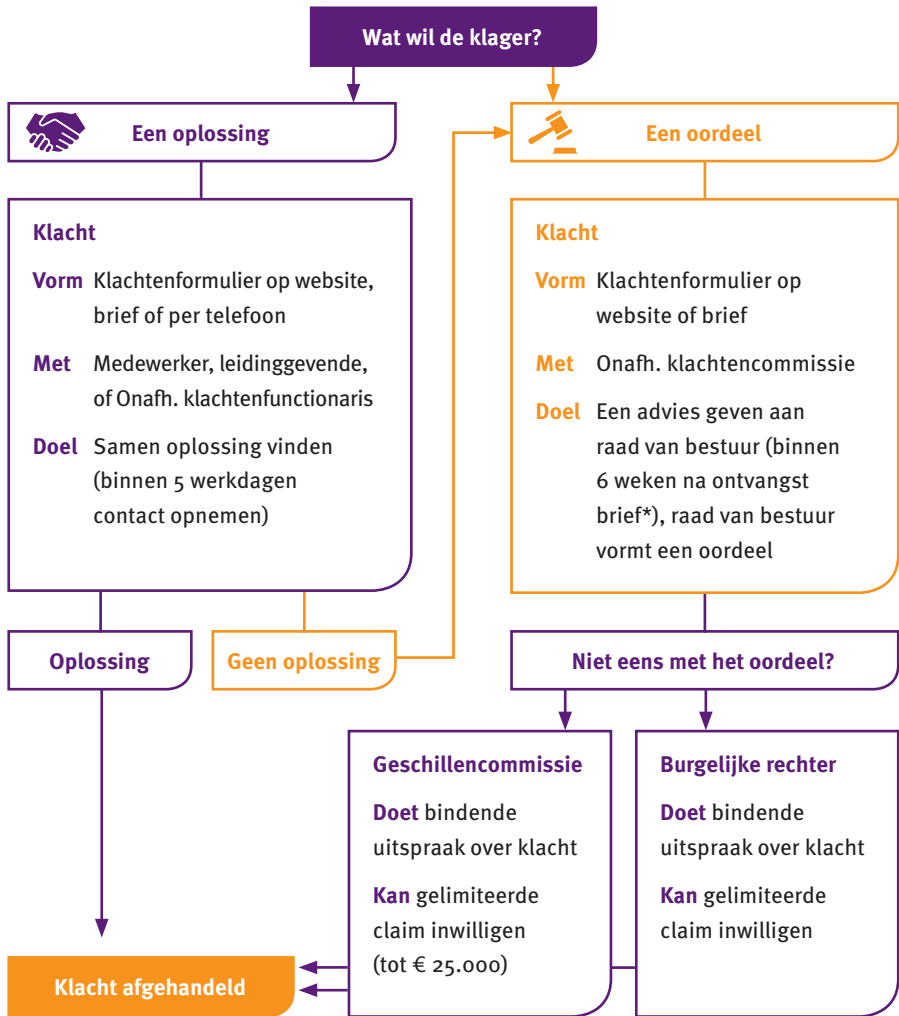
#### **Archipel t.a.v. ambtelijk secretaris van de klachtencommissie**

p/a Secretariaat Raad van Bestuur  
Karel de Grotelaan 415, 5654 NN EINDHOVEN

### **Meer weten**

Meer informatie over het geven van een compliment of indienen van een klacht vindt u op [www.archipelzorggroep.nl/complimenten-klachten](http://www.archipelzorggroep.nl/complimenten-klachten)

## Complimenten en klachten: hoe werkt het?



\*Termijn kan onder voorwaarden worden verlengd met 4 weken

het gevoel van samen

 **archipel**  
zorgwelzijnwonen

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