



Heeft u een klacht?

**Laat het ons weten**

### **Blijf er vooral niet mee zitten**

Het liefst willen we natuurlijk dat u tevreden bent. Soms komt het helaas voor dat dit niet het geval is. Als u ontevreden bent of een klacht heeft over de zorg die wij u of uw naaste verlenen, dan worden wij hiervan graag op de hoogte gebracht. Wij zien uw klacht niet alleen als een uiting van onvrede over de manier waarop u bent behandeld, maar ook als mogelijkheid tot verbetering van onze kwaliteit van dienstverlening. Wij nemen uw klacht altijd serieus.

## Persoonlijk gesprek

Cardia hecht er grote waarde aan dat u uw onvrede of klacht zo snel mogelijk bespreekt met degene die direct betrokken is. Zodoende kan snel een oplossing gezocht worden waarbij de persoonlijke relatie tussen u en de zorgverlener goed blijft of hersteld wordt. Vaak wordt door een persoonlijk gesprek de klacht al opgelost. Wanneer u samen met de zorgverlener niet komt tot een oplossing naar tevredenheid, dan kunt u terecht bij de teamleider of regiomanager. Bij hem of haar kunt u uw klacht zowel mondeling als schriftelijk uiten.

## Klacht indienen

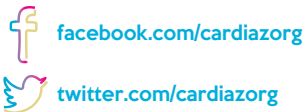
U kunt zelf een klacht indienen, daarnaast kunt u ook familieleden of vrienden toestemming geven om voor u een klacht in te dienen. De cliënt moet zijn toestemming dan wel schriftelijk vastleggen. Alleen voor een wettelijk vertegenwoordiger is deze toestemming niet nodig. Uw klacht kunt u daarnaast kenbaar maken bij het secretariaat klachtenafhandeling (klacht@cardia.nl). Uw klacht wordt hier

geregistreerd en doorgestuurd naar de juiste persoon binnen Cardia die de klacht in behandeling neemt. Wanneer u een klacht indient bij het secretariaat klachtenafhandeling ontvangt u binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging. De verantwoordelijke is ingelicht en zal proberen tot een oplossing te komen binnen 30 dagen na het indienen van de klacht.

## Wet zorg en dwang

Als uw naaste een bewoner is van een psychogeriatrische afdeling kunt u uw klacht kenbaar maken via dezelfde route als een reguliere klacht, ook als het gaat over specifieke Wet zorg en dwang (Wzd) zaken.

Mocht uw klacht onverhoopt niet naar tevredenheid worden afgehandeld dan kunt u contact opnemen met onze externe klachtenfunctionaris:  
Quasir Bemiddeling  
06 48 44 55 38  
www.quasir.nl,  
bemiddeling@quasir.nl



## Informatie of een klacht indienen?

**Het Secretariaat Klachtenafhandeling staat voor u klaar.**

### Cardia

T.a.v. Secretariaat

Isabellaland 150

T 070-8008 400

Klachtenafhandeling

2591 SL Den Haag

E klacht@cardia.nl