

---

**CONTACTGEGEVENS**

Ketenzorg West-Friesland  
Maelsonstraat 7  
1624 NP Hoorn  
Tel. 0229-219401 (algemeen telefoonnummer)  
E-mail: [klachten@zorgkoepelwf.nl](mailto:klachten@zorgkoepelwf.nl)

---

# BENT U NIET TEVREDEN? LAAT HET ONS WETEN!

Ketenzorg West-Friesland (KZWF) is de centrale organisatie met zorgprogramma's op het gebied van type 2 diabetes, COPD, CVRM en ouderenzorg van waaruit de ketenzorg wordt gecoördineerd. KZWF is een organisatie in beweging. Dat betekent dat wij voortdurend bezig zijn onze zorg- en dienstverlening verder te ontwikkelen en daar waar mogelijk te verbeteren. Wij spannen ons in om de zorgverlening zo goed mogelijk af te stemmen op uw wensen en behoeften. Bovendien willen wij dat de zorgverlening op professionele wijze plaats vindt. Of ons dat is gelukt, bepaalt u.

**Uw melding of klacht is welkom bij ons!**

Ondanks dat alle medewerkers van KZWF hun uiterste best doen om u goede zorg te geven, kan het zijn dat u niet tevreden bent. Het kan gaan om de communicatie, de behandeling, of de organisatie die volgens u beter kan. Graag horen wij van u wat er niet goed is gegaan of wat wij anders hadden kunnen doen.

Het proces van klachtbehandeling is er opgericht om de klacht laagdrempelig en snel op te lossen en de vertrouwensrelatie tussen de zorgverlener en patiënt te herstellen. Want een goede

vertrouwensrelatie tussen patiënt en zorgverlener staat aan de basis van goede zorgverlening.

Daarnaast leert de organisatie ervan en kan zij verbeteringen aanbrengen waar dat nodig is.

### **Wat kunt u doen?**

Als u niet tevreden bent, dan is het fijn als u dit direct met de zorgverlener bespreekt. Het kan ook zijn dat u later denkt: ik ben niet tevreden en dat u uitleg wil van de zorgverlener. Wij waarderen het wanneer u de moeite neemt om dit aan de klachtenfunctionaris te laten weten.

De klachtenfunctionaris is op verschillende manieren te bereiken:

- Telefonisch, online of per brief. De contactgegevens kunt u vinden op de laatste bladzijde van de folder.

Als u moeite hebt uw klacht op te schrijven, kan de klachtenfunctionaris u daarbij helpen. Belt u dan naar Ketenzorg West-Friesland 0229 - 219401

Wanneer u een melding of klacht hebt doorgegeven neemt de klachtenfunctionaris binnen vijf werkdagen contact met u op. De klachtenfunctionaris stelt de zorgverlener op de hoogte nadat u daarvoor toestemming hebt gegeven. Afhankelijk van uw wens neemt de zorgverlener contact met u op en anders verloopt de afhandeling via de klachtenfunctionaris. Samen met u wordt er gekeken naar een mogelijke oplossing.

Bent u toch niet tevreden met het antwoord van de zorgverlener, dan kan er een bemiddelingsgesprek plaatsvinden tussen u en de zorgverlener onder begeleiding van de klachtenfunctionaris. Wanneer het bemiddelingsgesprek goed is verlopen, wordt de klacht afgerond.

De zorgaanbieder neemt uw ideeën mee bij het verbeteren van de zorg en de patiëntveiligheid.

Wie kan er een melding of klacht indienen?

- de patiënt,
- de vertegenwoordiger (na toestemming van de patiënt) of
- de nabestaande(n).

### **Privacy**

De medewerkers van Ketenzorg West-Friesland en de klachtenfunctionaris gaan zorgvuldig om met uw persoonlijke gegevens en hebben een geheimhoudingsplicht. Daarnaast hebben alleen medewerkers inzage in uw dossier voor wie het beroepsmatig noodzakelijk is en wanneer het van belang is voor uw behandeling bij Ketenzorg West-Friesland.

De volledige klachtenregeling kunt u vinden op onze website onder patiënten -> klachten

Dit zijn onze contactgegevens voor uw melding of klacht:

Ketenzorg West-Friesland

Maelsonstraat 7

1624 NP HOORN

T 0229 – 219401

E [klachten@zorgkoepelwf.nl](mailto:klachten@zorgkoepelwf.nl)

W [www.ketenzorgwf.nl](http://www.ketenzorgwf.nl)

Wij danken u hartelijk voor uw moeite!