

6. DE KLACHTENPROCEDURE IN BEELD

1. 

U heeft een klacht.

2. 

U bespreekt uw klacht met (direct) betrokkenen, hun leidinggevende of de [klachtenbemiddelaar](#).

3. 

U komt samen tot een passende oplossing. U kunt de klacht loslaten.

4. 

U bent niet tevreden en meldt uw klacht schriftelijk bij de [raad van bestuur](#).

5. 

Uw klacht wordt behandeld (binnen zes weken), u ontvangt van de raad van bestuur een schriftelijk oordeel over uw klacht.

6. 

U bent tevreden met het oordeel. U kunt de klacht loslaten.

7. 

U bent niet tevreden, u meldt uw klacht bij de [geschillencommissie](#).

8. 

De geschillencommissie doet een bindende uitspraak.

9. 

U bent tevreden met de uitspraak. U kunt de klacht loslaten.

10. 

U bent niet tevreden met de uitspraak. U kunt binnen twee maanden naar de Kantonrechter.

EERSTE DRUK JULI 2026

WoonZorgcentra Haaglanden
Polanenhof 497
2548 MP Den Haag
TELEFOON: 070 756 11 00
INTERNET: www.wzh.nl
E-MAIL: info@wzh.nl

Volg WZH ook via:



UW KLACHT BIJ WZH

Het kan voorkomen dat u niet tevreden bent over de zorg- en dienstverlening bij WZH. Dat vinden wij uiteraard vervelend en wij streven ernaar dat uw mening bijdraagt aan het verbeteren van de kwaliteit van onze zorg- en dienstverlening. Daartoe heeft WZH een klachtenregeling opgesteld. WZH hecht veel waarde aan een zorgvuldige klachtenafhandeling. Wij vinden het belangrijk dat u zich gehoord en begrepen voelt.

Iedereen aan wie WZH zorg en diensten verleent of heeft verleend, kan een klacht indienen. Als u geen cliënt of wettelijke vertegenwoordiger bent, kunt u alleen in overleg met hen een klacht indienen. Wij stellen het op prijs als klachten in een vroeg stadium open en respectvol op locatie worden besproken, zodat we samen tot een goede oplossing kunnen komen.

Uw klacht kunt u op verschillende manieren kenbaar maken:

1. Uw klacht bespreken op de locatie;
2. Uw klacht melden bij de klachtenbemiddelaar;
3. Uw klacht indienen bij de raad van bestuur;
4. Via de Cliëntvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang;
5. Via klachten in het kader van de Wet zorg en dwang.
6. De klachtenprocedure in beeld

1. UW KLACHT BESPREKEN OP DE LOCATIE

Als u niet tevreden bent, kunt u uw klacht bespreken met de (direct) betrokkenen en eventueel hun leidinggevende. Dan kan samen naar een oplossing worden gezocht. Wij stellen het op prijs als u deze mogelijkheid eerst wilt benutten. U kunt ook direct de klacht bespreken met de klachtenbemiddelaar of de raad van bestuur.

WZH Klachtenformulier

WZH hecht veel waarde aan uw mening. Mocht u het lastig vinden om uw klacht mondeling te bespreken, dan kunt u het 'WZH Klachtenformulier' op de website van WZH invullen of dit formulier opvragen bij het servicepunt van het woonzorgcentrum. U kunt daarbij aangeven of u wilt dat de locatie of de klachtenbemiddelaar met u contact opneemt.

2. UW KLACHT MELDEN BIJ DE KLACHTENBEMIDDELAAR

Soms helpt een gesprek met de betrokkenen of hun leidinggevende toch niet voldoende. Of bent u niet tevreden met de oplossing of de afhandeling van uw klacht. Ook kan het voorkomen dat u het moeilijk vindt een dergelijk gesprek te voeren. Of misschien wilt u uw ongenoegen en vragen eerst vertrouwelijk aan iemand anders voorleggen. Dan kunt u terecht bij de onafhankelijke klachtenbemiddelaar. Tijdens de afspraak met de klachtenbemiddelaar krijgt u de ruimte uw klacht te bespreken en/of vragen te stellen over de klachtenregeling.

Onafhankelijk

De klachtenbemiddelaar is niet in dienst bij WZH, maar bij een organisatie voor klachtenbemiddeling (Quasir). Alles wat u met de klachtenbemiddelaar bespreekt, is vrijblijvend en strikt vertrouwelijk. Er zijn geen kosten verbonden aan het inschakelen van de klachtenbemiddelaar.

Contact

U kunt uw klacht per e-mail sturen naar klachten@wzh.nl of het WZH Klachtenformulier invullen op de website en aan het einde aangeven dat u contact wenst met de klachtenbemiddelaar. Dit formulier kunt u ook opvragen bij het servicepunt van het woonzorgcentrum. De klachtenbemiddelaar neemt dan contact met u op. De contactgegevens van de klachtenbemiddelaar kunt u tevens vinden op de website van WZH.

3. UW KLACHT INDIENEN BIJ DE RAAD VAN BESTUUR

U kunt schriftelijk of per e-mail een klacht indienen bij de raad van bestuur (info@wzh.nl). De raad van bestuur geeft schriftelijk een oordeel over de klacht en streeft ernaar dit binnen zes weken te doen. De raad van bestuur kan de Adviescommissie vragen om een advies te geven over de klacht. De leden en voorzitter van de Adviescommissie zijn onafhankelijk en niet in dienst van WZH. De werkwijze van de behandeling van de klacht van de raad van bestuur treft u aan in de klachtenregeling, deze vindt u op de website van WZH. Als u moeite heeft met het op schrift zetten van uw klacht, kan de klachtenbemiddelaar u eventueel hulp bieden.

Geschillencommissie

Mocht u na ontvangst van de brief van de raad van bestuur nog niet tevreden zijn, dan kunt u uw klacht voorleggen aan de Geschillencommissie. Dit is een landelijke instantie die klachten behandelt van consumenten. Hoe dit gaat kunt u lezen op de website van de Geschillencommissie: www.degeschillencommissie.nl

4. CLIËNTVERTROUWENSPERSOON WET ZORG EN DWANG

U heeft recht op ondersteuning van een cliëntvertrouwenspersoon bij vragen, ongenoegen en of klachten over de zorgverlening op het gebied van onvrijwillige zorg. Deze ondersteunt u bij het bespreken van uw vraag. Uw wettelijk vertegenwoordiger kan ook namens u ondersteuning krijgen.

Onafhankelijk

De cliëntvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang is niet in dienst bij WZH, maar bij een externe organisatie Stichting Stemgever. Alles wat u met de cliëntvertrouwenspersoon bespreekt, is vrijblijvend en strikt vertrouwelijk. Er zijn geen kosten verbonden aan het inschakelen van de cliëntvertrouwenspersoon.

Contact

De contactgegevens van de cliëntvertrouwenspersoon kunt u vinden op de website van WZH.

5. KLACHTEN IN HET KADER VAN DE WET ZORG EN DWANG

Dit zijn klachten binnen de Wet zorg en dwang. Bij deze klachten betreft WZH de Externe Klachtencommissie Onvrijwillige zorg. Hoe dit gaat kunt u lezen op de website: [Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg - De Geschillencommissie Zorg](#).

Heeft u nog vragen over de contactgegevens dan staan de servicepunt medewerkers klaar om u van dienst te zijn met het verstrekken hiervan. Krijgt u zorg thuis vraag dan de zorgregisseur naar deze contactgegevens.