

## Klachten en bemiddeling

Wij doen ons uiterste best om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kunnen er situaties ontstaan waar u niet tevreden over bent. Wanneer u een klacht heeft, gaan we graag met u in gesprek om de oorzaak van uw onvrede proberen weg te nemen. Wij kunnen onze dienstverlening dan verbeteren.

### Bij wie kunt u terecht?

Het is belangrijk dat uw klacht op de juiste plek terecht komt, zodat wij het snel kunnen oplossen. U kunt uw klacht het beste eerst bespreken met de betrokken medewerker(s) of diens leidinggevende. Een open en eerlijk gesprek lost veel op. Het is goed mogelijk dat er sprake is van een misverstand of iets dat eenvoudig aangepast kan worden. Vaak lukt het om in goed overleg al tot een oplossing te komen.

### De klachtenfunctionaris

De medewerker/leidinggevende kan u ook verwijzen naar de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris werkt bij Zonnehuisgroep Noord en kent de organisatie goed, maar is geen directe collega van de medewerkers die de zorg en diensten verlenen. De klachtenfunctionaris is onafhankelijk en onpartijdig en kan u informeren en adviseren. De klachtenfunctionaris kan ondersteunen en door te bemiddelen helpen bij het oplossen van de klacht.

### Klachtformulier

U kunt het klachtformulier uit deze folder inleveren bij de medewerkers, managers, of de receptie. Of opsturen naar de klachtenfunctionaris van Zonnehuisgroep Noord. U kunt het formulier ook vinden op onze website, [www.zonnehuisgroepnoord.nl](http://www.zonnehuisgroepnoord.nl).

### Formele klacht indienen

Zonnehuisgroep Noord wil klachten graag zoveel mogelijk zelf oplossen, maar het kan gebeuren dat dit niet lukt. U kunt dan gebruik maken van onze formele klachtenprocedure. Uw klacht wordt dan voorgelegd aan de bestuurder van Zonnehuisgroep Noord.

### Oordeel bestuurder

Uiterlijk zes weken nadat de klachtenfunctionaris uw klacht heeft ontvangen, krijgt u een schriftelijk oordeel van de bestuurder van Zonnehuisgroep Noord. Deze periode van zes weken kan éénmalig worden verlengd.

### In beroep gaan

Als u het niet eens bent met de afhandeling van de formele klacht, kunt u schriftelijk beroep aantekenen bij de Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg. U moet het schriftelijk beroep binnen drie maanden na ontvangst van de uitspraak van de bestuurder aantekenen. Meer informatie over de procedure, het indienen, kosten en behandeling kunt u vinden op [www.degeschillencommissiezorg.nl](http://www.degeschillencommissiezorg.nl). Tegen de uitspraak van de geschillencommissie is geen beroep mogelijk.

### Klachten bij onvrijwillige zorg (Wet Zorg en Dwang)

Klachten van cliënten op basis van de Wet Zorg en Dwang moeten worden beoordeeld door een externe klachtencommissie, de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg. Deze Klachtencommissie behandelt uitsluitend klachten over onvrijwillige zorg die op basis van de Wet Zorg en Dwang wordt verleend. De Klachtencommissie is er niet voor andere klachten.

## Ondersteuning bij een klacht in het kader van de Wet Zorg en Dwang

Cliënten die onvrijwillige zorg ontvangen kunnen volgens de Wet Zorg en Dwang ondersteuning krijgen van een cliëntenvertrouwenspersoon Wet Zorg en Dwang. De cliëntenvertrouwenspersoon kan de cliënt ondersteunen bij het omgaan met de onvrede over de kwaliteit van de geboden onvrijwillige zorg, de opname of het verblijf. Er zijn voor de cliënt geen kosten verbonden aan de ondersteuning.

### Tot wanneer kan ik een klacht indienen?

Hoe sneller u uw klacht kenbaar maakt, hoe eerder een oplossing wordt gevonden. De ervaring leert dat men om allerlei redenen wacht om een klacht in te dienen, soms gebeurt dat zelfs als iemand geen gebruik meer maakt van de zorg of dienstverlening van Zonnehuisgroep Noord. Blijf liever niet met klachten rondlopen. Laat het ons zo spoedig mogelijk weten. U kunt tot maximaal twee jaar na het plaatsvinden van de onvrede een formele klacht bij ons indienen.

### Klachtenregeling

De uitgebreide klachtenregeling van Zonnehuisgroep Noord is opgesteld conform de Wet Kwaliteit, klachten en Geschillen Zorg (Wkkgz) en is opvraagbaar via de medewerkers of te downloaden van de website, [www.zonnehuisgroepnoord.nl](http://www.zonnehuisgroepnoord.nl).

### Privacy

Wij gaan zorgvuldig met uw privacy om. Overeenkomstig de AVG heeft u recht op inzage en correctie van de bewaarde informatie. Meer informatie leest u in onze privacyverklaring op de website [www.zonnehuisgroepnoord.nl](http://www.zonnehuisgroepnoord.nl). Het kan zijn dat de behandelaars van uw klacht inzage nodig hebben in uw dossier om uw klacht goed te kunnen behandelen. Dit gebeurt alleen met uw toestemming.

### Uw mening is onze verbetering

Zonnehuisgroep Noord kijkt regelmatig naar welke klachten veel voorkomen. Op basis hiervan doen we aanbevelingen om de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening te verbeteren. De raad van bestuur, de managers en centrale cliëntenraad krijgen jaarlijks een verslag van de geregistreerde klachten. De hoofdlijnen hiervan worden opgenomen in ons jaarverslag.

### Contact

#### Klachtenfunctionaris

Gonda Sewnandan

E-mail: [klachtenfunctionaris@zonnehuisgroepnoord.nl](mailto:klachtenfunctionaris@zonnehuisgroepnoord.nl)

Telefoon: 06 27 04 22 67

Ook kunt u een brief sturen:

Zonnehuisgroep Noord

T.a.v. klachtenfunctionaris

Postbus 75

9800 AB Zuidhorn

#### Bestuurder

Zonnehuisgroep Noord

T.a.v. bestuurder

Postbus 75

9800 AB Zuidhorn

**Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg**

Geschillencommissie  
Postbus 90600  
2509 LP Den Haag  
[www.degeschillencommissiezorg.nl](http://www.degeschillencommissiezorg.nl)

**Cliëntvertrouwenspersoon Wet Zorg en Dwang**

Jane Kral, cliëntvertrouwenspersoon  
E-mail: [janekral@quasir.nl](mailto:janekral@quasir.nl)  
Telefoon: 06 82 53 24 93  
Graag hiernaast ook de naam en gegevens zetten van: Tamara Hoonakker E-mail:  
[tamarahoonakker@quasir.nl](mailto:tamarahoonakker@quasir.nl)  
Telefoon: 06 82583673

**Klachtenformulier**

**Ik ben een:**

- Cliënt**
- Mantelzorger/familielid**
- Anders, namelijk: .....**

**Naam** .....

**Locatie/Adres** .....

**Nummer appartement**.....

**Woonplaats** .....

**Telefoonnummer**.....

**E-mail** .....

**1. Korte omschrijving:**

.....

.....

.....

.....

.....

**2. Waar ligt de oorzaak volgens u?**

.....

.....

.....

.....

.....

**3. Waar ligt de oplossing volgens u?**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**4. Heeft u uw klacht met iemand van Zonnehuisgroep Noord besproken?**

nee

ja, met ..... op .....

**5. Wat is het resultaat van dit gesprek?**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**6. Met wie wilt u contact om uw klacht verder te bespreken?**

manager locatie/manager thuiszorg

klachtenfunctionaris

**7. Wenst u een:**

telefonische reactie

schriftelijke reactie

persoonlijk gesprek

**Datum:**

**Handtekening:**