

4. Heeft u dit 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 dit verder te bespreken?

manager locatie/manager thuiszorg

klachtenfunctionaris

7. Wenst u een:

telefonische reactie  schriftelijke reactie  persoonlijk gesprek

.....  
Datum

.....  
Handtekening



**Zonnehuisgroep  
Noord**

Zonnehuisgroep Noord  
Postbus 75, 9800 AB Zuidhorn  
T 0594 508 510

E [info@zonnehuisgroepnoord.nl](mailto:info@zonnehuisgroepnoord.nl)  
[www.zonnehuisgroepnoord.nl](http://www.zonnehuisgroepnoord.nl)

vertrouwd dichtbij



**Uw mening is  
onze verbetering  
Zonnehuisgroep Noord**

Een klacht indienen

## Wens, idee of klacht

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 of waar u andere ideeën over heeft, bijvoorbeeld over de bejegening of de manier van werken. Wanneer u een wens, idee of klacht heeft, horen wij dat graag. Wij kunnen onze dienstverlening dan verbeteren.

Een aantal voorbeelden:

- de overdracht tussen verschillende medewerkers loopt niet zoals u wenst;
- de manier waarop u te woord bent gestaan ervaart u als onprettig;
- u vindt de verkregen informatie niet duidelijk genoeg;
- de vrijwilliger die u naar de kerk brengt, is vaak te laat;
- de buurman heeft de televisie altijd te hard aan;
- u wenst dat uw woning op een andere dag wordt schoongemaakt.

Dit zijn slechts enkele situaties. Het maakt niet uit waarover u een mening heeft of wat u dwars zit. Het hoeft niet altijd over ernstige zaken te gaan, het kunnen ook kleine ongenoemens zijn. Het gaat in ieder geval over iets dat in het vervolg anders of niet meer moet gebeuren. Soms is het best moeilijk om aan te geven dat u iets niet fijn vindt. Wij willen dat echter graag weten, want wij vinden het belangrijk dat u tevreden bent.

## Welke stappen kunt u nemen?

Het is belangrijk dat uw mening op de juiste plek terechtkomt. Zo kunnen wij aan uw wensen tegemoet komen of onvrede snel oplossen.

### 1. Eerst praten met de betrokkenen

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. U kunt uw wens, idee of klacht het beste eerst bespreken met de betrokken medewerker(s) of diens leidinggevende. Vaak lukt het om in goed overleg al tot een oplossing te komen.

### 2. Steun van de klachtenfunctionaris of de vrijwillige cliëntvertrouwenspersoon

U kunt uw onvrede ook vertrouwelijk bespreken met de klachtenfunctionaris of de vrijwillige cliëntvertrouwenspersoon van Zonnehuisgroep Noord. Zij luisteren naar uw verhaal, uw vragen en ongenoemens. Zij hebben geheimhoudingsplicht en mogen niet verder vertellen over u en uw situatie, tenzij u daar uitdrukkelijk toestemming voor geeft.

Op de meeste locaties is een vrijwillige cliëntvertrouwenspersoon beschikbaar. De vrijwillige cliëntvertrouwenspersonen worden begeleid door de klachtenfunctionaris. Op de locaties waar geen vrijwillige cliëntvertrouwenspersoon is, komt de klachtenfunctionaris langs. 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. Zo blijft de klachtenfunctionaris onafhankelijk en onpartijdig.

De klachtenfunctionaris kan een bemiddelende rol spelen bij het zoeken naar een oplossing en bespreekt met u de mogelijke vervolgstappen. De klachtenfunctionaris kan u ondersteuning bieden bij het bespreken van uw onvrede met de betrokkenen en kan eventueel voor u een afspraak regelen en het gesprek samen met u voeren.

### 3. Een schriftelijke klacht indienen

Als een gesprek niet helpt met de betrokkenen en u komt er gezamenlijk niet uit, kunt u contact opnemen met de manager van uw locatie of van de thuiszorg.

U kunt uw wens of klacht schriftelijk indienen bij de manager. Het formulier dat wij hiervoor beschikbaar hebben, vindt u achterin deze folder. U kunt ook telefonisch, per brief of via e-mail uw wens of klacht indienen. Indien u het lastig vindt om het formulier in te vullen, dan kunt u zich daarbij misschien laten helpen door een medewerker, familielid, mantelzorger, vrijwillige cliëntvertrouwenspersoon of klachtenfunctionaris.

Wij raden u aan het doel dat u wilt bereiken en de punten waarover u een uitspraak wilt hebben, duidelijk aan te geven. De volgende vragen kunnen u helpen bij het omschrijven van het voorval:

- Wat is er aan de hand?
- Hoe gebeurt het precies?
- Wie is er bij betrokken?
- Waar is het gebeurd?
- Wanneer is het gebeurd of gebeurt het?
- Waarom gebeurt het volgens u?
- Hoe belangrijk is het probleem voor u?
- Welke zaken spelen nog meer?
- Wat wilt u bereiken?
- Hoe wilt u dat bereiken?
- Hoe kunnen wij u helpen?

U krijgt van ons een schriftelijke bevestiging en wij maken op korte termijn een afspraak met u om de klacht te bespreken. De manager zal er alles aan doen om samen met u, en eventuele betrokkenen, tot een oplossing te komen. Mocht u ook niet tevreden zijn met deze oplossing of afhandeling van uw klacht, dan kunt u uw brief sturen naar de directeur zorg van Zonnehuisgroep Noord.

#### **4. Formele procedure**

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

#### **Klacht indienen bij de bestuurder**

De bestuurder bekijkt de klacht en beslist of er een commissie moet worden ingesteld om de klacht te onderzoeken. De commissie zal vervolgens met een uitspraak komen. Het kan ook zijn dat de bestuurder het niet nodig acht de klacht te laten beoordelen door een commissie. In dat geval zal hij zelf uitspraak doen over de klacht.

#### **In beroep gaan bij de Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg**

Als u het niet eens bent met de afhandeling van de formele klacht, kunt u schriftelijk beroep aantekenen bij de Geschillencommissie. 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).

#### **Indienen Bopz-klachten bij de Klachtencommissie Zorg**

Specifieke klachten die te maken hebben met de wet Bijzondere opnemingen zorg (Bopz) worden behandeld door de Klachtencommissie Zorg in de provincie Groningen. Dit is een onafhankelijke commissie die bestaat uit personen die niet werkzaam zijn bij of banden hebben met Zonnehuisgroep Noord. De Klachtencommissie onderzoekt de Bopz-klacht, houdt eventueel een hoorzitting met alle betrokkenen en komt tot een uitspraak aan de Raad van Bestuur. De uitspraak is bindend. Dit betekent dat de zorgverlener of instelling zich aan de uitspraak moet houden. U kunt niet in beroep gaan tegen een uitspraak van de klachtencommissie.

De klachtencommissie neemt klachten in behandeling over bijvoorbeeld:

- de wilsonbekwaamheid die een arts heeft uitgesproken;
- het beperken van rechten, zoals het recht zich vrij te bewegen;
- de toepassing van middelen en maatregelen in noodsituaties, zoals gedwongen medicijngebruik;
- de gedwongen toediening van voedsel of vocht, vrijheidsbeperking of afzondering;
- het niet toepassen van het overeengekomen zorgplan of behandelplan;
- dwangbehandeling.

Niet alleen u, ook familieleden of andere cliënten kunnen een klacht indienen over uw opname. Klachten met betrekking tot de wet Bopz worden altijd versneld behandeld.

#### **Tot wanneer kan ik een klacht indienen?**

Hoe sneller u uw onvrede of 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 Zonnehuis 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.

#### **Privacy**

Wij gaan zorgvuldig met uw privacy om. Overeenkomstig de Wet bescherming persoonsgegevens heeft u recht op inzage en correctie van de bewaarde informatie. Meer informatie leest u in de folder 'Privacy'.

#### **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 en informatie

### Klachtenfunctionaris

U kunt op werkdagen contact opnemen met Gonda Sewnandan-de Jonge via telefoonnummer 0594 508 591 of 06 27 04 22 67. Zij staat u graag te woord.

U kunt ook mailen naar klachtenfunctionaris@zonnehuisgroepnoord.nl.

Ook kunt u een brief sturen:

Zonnehuisgroep Noord  
T.a.v. klachtenfunctionaris  
Postbus 75  
9800 AB Zuidhorn.

### Klachtenformulier

U kunt het klachtformulier uit deze brochure bij de medewerkers, managers of receptie inleveren of opsturen naar Zonnehuisgroep Noord, t.a.v. Gonda Sewnandan-de Jonge, antwoordnummer 105, 9800 WB Zuidhorn. Zij zorgt ervoor dat uw klacht bij de juiste mensen terecht komt. U kunt het formulier ook vinden op onze website, [www.zonnehuisgroepnoord.nl](http://www.zonnehuisgroepnoord.nl). Hier kunt u ook ons klachtenreglement vinden.

### Bestuurder

Zonnehuisgroep Noord  
T.a.v. bestuurder  
Postbus 75  
9800 AB Zuidhorn

### Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg

Geschillencommissie  
Postbus 90600  
2509 LP Den Haag

### Klachtencommissie Zorg voor Bopz klachten

Klachtencommissie Zorg  
Postbus 6008  
9702 HA Groningen

## Formulier wens, idee of klacht

Ik heb een

wens  idee  klacht

Ik ben een

Cliënt  Medewerker  Mantelzorger/familieid

Vertrouwenspersoon  Vrijwilliger

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?**

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

