

### **Andere mogelijkheden**

Komt u er niet uit met de medewerker, leidinggevende en klachtenbemiddelaar, dan kunt u een klacht indienen bij de landelijke geschillencommissie voor verpleging, verzorging en thuiszorg. Zij zijn te benaderen via

[www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl), Postbus 90600, 2509 LP Den Haag of tel: 070- 3105310.

Indien u een klacht heeft in het kader van de wet BOPZ (wet Bijzondere Opneming in Psychiatrische Ziekenhuizen, die ook geldt voor psychogeriatrische verpleegafdelingen) over dwang of vrijheidsbeperking, dan kunt u een klacht indienen bij de Klachtencommissie GGZ BOPZ (Samenwerkingsverband van de regionale zorginstellingen in de regio Amsterdam) via [www.sigra.nl/](http://www.sigra.nl/) 020-512 88 88. Deze commissie doet een uitspraak over de gegrondheid van de klacht.

Indien u een klacht heeft in het kader van de zorg en diensten via de gemeentelijke Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO), zoals: dagbesteding, dan kunt u terecht bij het WMO loket van uw gemeente.

Januari 2017



## **Niet tevreden of klachten?**

Informatie voor bewoners en cliënten en eerste contactpersonen



Onafhankelijke klachtenbemiddelaar:  
Annemarieke Hoogland

De medewerkers en het management van de zorginstelling waar u woont, of waarvan u diensten betreft, streven er naar om u de best mogelijke zorg en dienstverlening te bieden. Toch kunnen er, ondanks de inzet van iedereen, misverstanden of ergernissen ontstaan. Als u niet tevreden bent, laat ons dat dan weten. Wij willen graag met u zoeken naar een oplossing. Daarnaast is het voor ons waardevolle kennis, waarmee wij de kwaliteit van onze dienstverlening kunnen verbeteren.

### **Het uiten van onvrede of een klacht**

U kunt teleurstelling, een ongenoegen of een klacht uiten:

- bij de betrokken medewerker en/of leidinggevende of;
- bij de klachtenbemiddelaar.

Het direct bespreken met degene waar het ongenoegen of de klacht zich tegen richt, werkt het snelst. Het is daarom goed dit eerst te proberen. Dat zal niet altijd gemakkelijk zijn. Daarom kunt u ook de leidinggevende aanspreken of advies vragen aan de onafhankelijke klachtenbemiddelaar.

### **Klachtenbemiddelaar**

De klachtenbemiddelaar is onafhankelijk (niet in dienst van de Zonnehuisgroep maar van Quasir) en onpartijdig. Bij haar kunt u terecht met vragen en klachten ten aanzien van de dienstverlening van de betrokken instelling. Zij behandelt uw informatie strikt vertrouwelijk. De werkwijze van de klachtenbemiddelaar is (nadat u uw klacht heeft ingediend):

- De klachtenbemiddelaar neemt contact met u op. Als u dat wenst, komt zij bij u langs.
- Samen met u wordt besloten met wie van de instelling de klachtenbemiddelaar contact opneemt om uw klacht op te lossen.
- Indien wenselijk volgt er een bemiddelingsgesprek met u en de betrokkene.

- Afspraken worden vastgelegd.
- De klachtenbemiddelaar neemt na enige tijd contact met u op, of u tevreden bent over de afhandeling.

De klachtenbemiddelaar kan u op verschillende manieren van dienst zijn:

- Luisteren naar uw klacht of ongenoegen;
- Informeren en adviseren over mogelijk te nemen stappen;
- Ondersteunen bij het oplossen van uw vraag of probleem;
- Bemiddelen tussen u en de persoon of afdeling waar u niet tevreden over bent (bijvoorbeeld als neutrale gespreksleider in een persoonlijk gesprek);
- U informeren over en ondersteunen bij het op schrift stellen van uw klacht.

Het doel van klachtbemiddeling is:

- het verbeteren van de zorg door mogelijkheden te creëren tot herstel van de relatie tussen u en de betrokken persoon of afdeling;
- recht doen aan alle betrokkenen;
- knelpunten signaleren om de kwaliteit van zorg te verbeteren.

### **Bereikbaarheid klachtenbemiddelaar**

U kunt een afspraak maken voor een persoonlijk gesprek, een brief of email sturen, het klachtenformulier invullen of op locatie Zonnehuis het inloop spreekuur bezoeken.

Onafhankelijke klachtenbemiddelaar:

Annemarieke Hoogland

tel: 06-51839058, e-mail: [a.hoogland@zhga.nl](mailto:a.hoogland@zhga.nl)

p/a Zonnehuisgroep Amstelland

Postbus 567

1180 AN Amstelveen