



## Informatie over de klachtenprocedure van Vredewold

### **Niet tevreden? Laat het ons weten!**

**De medewerkers van Vredewold willen het u graag zo goed mogelijk naar de zin maken.**

**Toch kan het zijn dat u niet tevreden bent of dat u het ergens niet mee eens bent.**

**Wij gaan graag met u in gesprek om de oorzaak van uw onvrede weg te nemen en de kwaliteit van onze zorg te verbeteren.**

### **Bij wie kunt u terecht?**

Het beste is om uw klacht of gevoel van onvrede te bespreken met de medewerker die het betreft. Een gesprekje kan vaak al een oplossing bieden.

Komt u er samen niet uit?

Neem dan contact op met de zorgcoördinator van de afdeling. Deze gaat graag met u in gesprek en kijkt zo nodig samen met u wie uw klacht het beste in behandeling kan nemen.

Zo proberen we samen met u tot een oplossing te komen.

### **Klachtenfunctionaris**

De zorgcoördinator kan u ook verwijzen naar de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris kiest geen partij en is onafhankelijk. Zij bespreekt met u op welke wijze uw klacht in behandeling kan worden genomen en kan bemiddelend optreden. Ook kan zij uitleg geven over verdere mogelijkheden. (bijvoorbeeld claim, juridische procedure, geschillencommissie, tuchtcollege)

### **Schriftelijk oordeel bestuurder Vredewold**

Uiterlijk zes weken na het bespreken van uw klacht met de klachtenfunctionaris ontvangt u een schriftelijk oordeel van de bestuurder van Vredewold. Deze periode van zes weken kan éénmalig worden verlengd.

### **Inzage in uw dossier**

Om uw klacht goed te kunnen behandelen, is het meestal noodzakelijk dat de behandelaars van uw klacht inzage hebben in uw cliëntendossier. Dit gebeurt alleen met uw toestemming. Uiteraard worden uw gegevens vertrouwelijk behandeld. Alle personen die betrokken zijn bij de afhandeling van klachten hebben een geheimhoudingsplicht.

### **Klachtenregeling**

De uitgebreide klachtenregeling van Vredewold is opgesteld conform de Wet Kwaliteit Klachten en Geschillen Zorg (WKKGZ) en is opvraagbaar via de receptie van Vredewold of te downloaden via onze website.

### **Klacht in het kader van de Wet Zorg en Dwang (WZD)**

Als iemand volgens de Wet Zorg en Dwang onvrijwillige zorg ontvangt, bestaat er vanaf 1 januari 2020 het recht om als cliënt en/of vertegenwoordiger desgewenst ondersteuning te krijgen van een cliëntenvertrouwenspersoon WZD. Het zorgkantoor Groningen heeft voor de cliënten van Vredewold via Quasir een cliëntenvertrouwenspersoon (CVP) aangesteld. De CVP kan de client ondersteunen bij het omgaan met onvrede over de kwaliteit van de geboden onvrijwillige zorg, de opname of het verblijf. Er zijn voor de cliënt geen kosten verbonden voor de ondersteuning.

### **Geschillencommissie**

Mocht het bemiddelingstraject en het schriftelijk oordeel niet tot tevredenheid leiden, dan bestaat nog de mogelijkheid een beroep in te stellen bij de externe (onafhankelijke) Geschillencommissie. Vredewold is aangesloten bij de externe (onafhankelijke) Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg (VVG). Deze commissie is ondergebracht bij de Stichting Geschillencommissie Consumentenzaken (SGC) in Den Haag. Tegen deze uitspraak van de Geschillencommissie is geen beroep mogelijk.

### **Adresgegevens:**

#### **Klachtenfunctionaris**

Mw. T. Boomsma  
Postbus 75  
9800 AB ZUIDHORN  
Telefoon: 06-21357969  
t.scheerhoorn@zonnehuisgroepnoord.nl

#### **Geschillencommissie**

Geschillencommissie Zorg  
Postbus 90600  
2509 LP DEN HAAG  
www.degeschillencommissiezorg.nl

#### **Voor klachten Wet Zorg en Dwang**

Clientvertrouwenspersoon Quasir:  
Mevrouw Mea Rooks  
Email: MeaRooks@quasir.nl  
Telefoon: 06-82531964 of 085-4874012 (algemeen nummer)