



# Als het beter kan!

Januari 2019



## 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 teamleider van de afdeling of met de Manager Zorg en Welzijn. 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 Manager Zorg en Welzijn 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 klachtenregeling van Vredewold is opgesteld conform de Wet Kwaliteit Klachten en Geschillen Zorg (WKKGZ).

### **Klacht in het kader van de wet BOPZ**

De Wet BOPZ (bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen) beschermt de rechten van onze cliënten die op onze gesloten afdeling verblijven. Hebt u een klacht in het kader van deze wet? Dan kunt u uw klacht schriftelijk indienen bij de Klachtencommissie Zorg in de provincie Groningen.

### **Adresgegevens:**

#### **Klachtenfunctionaris**

Mw. G. Sewnandan  
Postbus 75  
9800 AB ZUIDHORN  
Telefoon: 06-27042267  
g.sewnandan@zonnehuisgroepnoord.nl

#### **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.

Ismay Kremers, bestuurder Vredewold (foto)



#### **Geschillencommissie**

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

#### **Voor BOPZ klachten**

Klachtencommissie Zorg in de Provincie Groningen  
mailadres: **KlachtenBOPZ@kpnmail.nl**