



Het Hooge Heem

Grootegast

Informatiebrochure voor  
bewoners van Het Hooge  
Heem

Wat te doen met een klacht?

### U bent niet helemaal tevreden, en dan?

Zorgverlening is mensenwerk bij uitstek en dan kan het best eens voorkomen dat u niet helemaal tevreden bent over onze zorg- en dienstverlening en/of over onze medewerker.

Klagen heeft echter bij veel mensen een negatieve klank. Het wordt al gauw gezien als zeuren of mopperen. Dat is jammer, want het uiten van een klacht kan juist bijdragen tot het verbeteren van de zorgverlening van Het Hooge Heem

### **Bij het vertellen van een klacht speelt nog iets anders.**

Wanneer mensen een klacht uiten, zijn ze soms bang dat dit hen niet in dank wordt afgenomen door het personeel. Blijft een medewerker nog wel even aardig? Kun je een dag later nog wel op hem/haar rekenen? Uit angst hiervoor besluit men soms niets met de klacht te doen en wordt de onvrede vervolgens maar geslikt.

Die angst voor de reactie van medewerkers is misschien wel begrijpelijk, maar niet terecht. Medewerkers weten dat op- en aanmerkingen van bewoners juist heel waardevol kunnen zijn. Een medewerker hoort dan tenminste wat er leeft en hoe het werk – nog – beter kan gebeuren. Bovendien heeft een medewerker er recht op om te weten dat u niet helemaal tevreden bent. Uw klacht geeft hem/haar de mogelijkheid iets te herstellen of te verbeteren en het misschien in de toekomst te voorkomen.

Wij vinden het belangrijk dat wij weten waarover u niet helemaal tevreden bent, want mede daardoor kunnen we onze zorg-, en dienstverlening aan u verbeteren.

### **Waarover kunt u klagen?**

Eigenlijk over alles wat wij voor u doen. Bijvoorbeeld: u kunt onze dienstverlening onvoldoende vinden, omdat er te weinig hulp is bij het aankleden. Of u vindt dat er niet snel genoeg wordt gereageerd op de alarmering.

Een klacht kan ook gaan over de manier waarop een medewerker u bejegt, de werking van de administratie of over het schoonhouden van uw kamer.

### **Waar kunt u met uw klacht terecht?**

De eerste stap is uw klacht voorleggen aan degene op wie de klacht betrekking heeft, diens leidinggevende of de klachtenfunctionaris. Eventueel zal de directeur de klacht verder afhandelen. In het geval dat dit voor u ontoereikend is, wijzen wij u op de mogelijkheid om uw klacht in te dienen bij De Geschillencommissie.

Uw klacht kunt u persoonlijk, telefonisch, schriftelijk of per e-mail uiten.

## De route om om te gaan met een algemene klacht

### **Uw klacht bespreken met de medewerker.**

Probeer – als u een klacht heeft – eerst het probleem op te lossen met de medewerker en/of zijn leidinggevende op wie de klacht betrekking heeft.

### **Een rustig en goed gesprek kan vaak al veel oplossen.**

Een klacht met een medewerker bespreken kan moeilijk zijn. Hier volgen enkele tips die u daarbij kunnen helpen:

- Reageer zo snel mogelijk. Wanneer u echter erg geëmotioneerd bent, kunt u de zaak beter even laten bezinken.
- Maak een aparte afspraak als de kwestie niet snel kan worden afgedaan. Geef daarbij kort aan waarover u wilt praten.
- Schrijf van te voren voor uzelf op waarover u wilt praten en denk na over een eventuele oplossing.
- Bedenk van tevoren wat u met het gesprek wilt bereiken.
- Probeer het gesprek zo zakelijk mogelijk te houden. U mag wel laten weten welke gevoelens de klacht bij u heeft opgeroepen.
- Bespreek wat u werkelijk belangrijk vindt.
- Bent u bang voor een negatieve reactie van de medewerker? Zeg dat dan tegen hem of haar.
- Neem iemand mee ter ondersteuning, wanneer u daar behoefte aan heeft. Laat dat wel van tevoren aan de medewerker weten.
- Wees bereid om samen tot een oplossing te komen. Een werkelijk gesprek aangaan betekent dat u open staat voor de uitleg van de ander.
- Geef de medewerker de kans zaken te herstellen.
- Behandel de medewerker met respect. U verwacht dat ook van hem.

**Als u het moeilijk vindt zelf uw klacht naar voren te brengen,** kunt u een familielid of vriend vragen u hierbij te helpen of namens u een klacht in te dienen. U kunt ook een beroep doen op de klachtenfunctionaris, zonder dat u eerst de klacht met de medewerker of diens leidinggevende bespreekt. Wacht in elk geval niet totdat “de druppel de emmer doet overlopen”.

Ook als het voor uw gevoel gaat over min of meer “kleine” dingen: ga er vooral met ons over in gesprek.

### **Steun van de klachtenfunctionaris**

Het Hooge Heem, Vredewold en de Zonnehuisgroep Noord hebben samen een onafhankelijk klachtenfunctionaris benoemd. Deze kan naar u luisteren, u ondersteunen bij het indienen en bespreken van de klacht, bemiddelen en informatie geven over de klachtenregeling en de mogelijkheid met u bespreken om een klacht in te dienen bij de Geschillencommissie. Daarnaast biedt de klachtenfunctionaris u ondersteuning bij het zoeken naar een oplossing van de klacht.

Veel klachten kunnen op informele wijze worden opgelost, zonder dat u de stap naar De Geschillencommissie hoeft te zetten. Bespreek daarom eerst uw klacht met de medewerker, diens leidinggevende of de klachtenfunctionaris.

**Klachtenfunctionaris:**

**Mevrouw G. Sewnandan**

**Postbus 75**

**9800 AB ZUIDHORN**

**telefoon : 0594-508591 / 06-27042267**

**email: [g.sewnandan@zonnehuisgroepnoord.nl](mailto:g.sewnandan@zonnehuisgroepnoord.nl)**

**En als het allemaal niets oplevert?**

Het is uw recht een klacht in te dienen. Dit recht staat beschreven in de Wet Klachtrecht Cliënten Zorginstellingen. Wanneer u niet tevreden bent over de door ons aangereikte oplossing van uw klacht, kunt u uw klacht kenbaar maken bij De Geschillencommissie.

**De Geschillencommissie** behandelt uw klacht onafhankelijk en onpartijdig.

U kunt uw klacht indienen via het digitale systeem van De Geschillencommissie. Daarvoor gaat u naar de website: <https://www.degeschillencommissiezorg.nl/>

Voor meer informatie kunt u bellen met telefoonnummer: 070 – 310 53 80

De Geschillencommissie is op maandag tot en met vrijdag van 10.00 tot 16.00 uur.

Wanneer u moeite heeft om de klacht in te dienen via het digitale systeem, kunnen wij, of de klachtenfunctionaris, u daar bij helpen. Uw klacht wordt door De Geschillencommissie in behandeling genomen.

De Geschillencommissie rekent kosten voor het behandelen van uw klacht (klachtengeld). Geeft De Geschillencommissie u gelijk, dan krijgt u het betaalde bedrag terug van Het Hooge Heem. Als Het Hooge Heem en u gedeeltelijk gelijk krijgen, bepaalt de commissie hoe dit bedrag verdeeld wordt.

Soms kan de commissie de klacht niet behandelen, omdat de klacht niet ontvankelijk is of de commissie niet bevoegd is.

**Wettelijke eisen aan de klachtenregeling**

Alle bovengenoemde onderwerpen maken deel uit van de klachtenregeling van Het Hooge Heem. De klachtenregeling is opgesteld conform de Wet Klachtrecht Cliënten.

## Hoe om te gaan met een specifieke klacht over onvrijwillige zorg (Wzd)

### **Cliëntvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang**

De cliënt of zijn wettelijke vertegenwoordiger heeft het recht om ondersteuning te krijgen van een cliëntvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang indien de cliënt volgens de wetgeving onvrijwillige zorg ontvangt. De cliëntvertrouwenspersoon kan ondersteuning bieden bij de klachtenprocedure als de klacht gaat over het toepassen van onvrijwillige zorg.

### **De cliëntvertrouwenspersoon Wzd van Het Hooge Heem:**

**De heer F. Andriesse (Quasir)**

**Telefoon: 06 82531676 of 085 4874012 (algemeen nummer van Quasir, ook bereikbaar in de weekenden).**

**E-mail: [frankandriesse@quasir.nl](mailto:frankandriesse@quasir.nl)**

### **Klachtencommissie Wet zorg en dwang**

De Wet zorg en dwang schrijft voor dat de klachten over het toepassen van onvrijwillige zorg volgens de wet moeten worden beoordeeld door een externe klachtencommissie. Het Hooge Heem is aangesloten bij de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ) die de Wzd-klachten in behandeling neemt.

U kunt uw Wzd-klacht indienen bij Het Hooge Heem. Als Het Hooge Heem besluit dat de klacht beoordeeld moet worden door de KCOZ dan wordt de klacht doorgestuurd naar de KCOZ.

Het klachtenpad schematisch weergegeven:

