



## Wettelijke eisen aan de klachtenregeling

De Wet kwaliteit, klachten en geschillen en de Wet zorg en dwang stellen een aantal eisen aan de klachtenregeling en de procedure. In deze folder staat in het kort beschreven hoe u een klacht indient. Wat de verdere eisen zijn wat betreft de behandeling van een klacht en de procedures, leest u in onze klachtenregeling. Deze is terug te vinden op onze website: [www.groenhuysen.nl/klachtenregeling](http://www.groenhuysen.nl/klachtenregeling).



## Ten slotte

Wij behandelen uw klacht altijd vertrouwelijk. Hoe we de klacht behandelen en wie we hierbij betrekken, stemmen we altijd eerst met u af. Alle documenten met betrekking tot een klacht bewaren we maximaal twee jaar, tenzij we verzoeken de bewaartermijn te verlengen. Documenten met betrekking tot een klacht bewaren we niet in uw persoonlijk klantdossier. Voor meer informatie over de klachtenprocedure kunt u terecht bij de manager van de locatie of de klachtenfunctionaris. De volledige beleidstekst 'Klachtenregeling voor klanten' vindt u ook op [www.groenhuysen.nl/klachtenregeling](http://www.groenhuysen.nl/klachtenregeling).

08 / 2021

### *Ouder worden, jezelf blijven*

Groenhuysen is eigentijds, dynamisch en ontwikkelingsgericht en zet zich in voor overwegend ouderen. Wij bieden onze klanten een samenhangend aanbod en specialistische kennis om op eigen wijze het allerbeste uit hun dag te halen.



Groenhuysen Klantbureau  
Bovendonk 29  
4707 ZH Roosendaal

T 088 - 55 740 00  
E [klantbureau@groenhuysen.nl](mailto:klantbureau@groenhuysen.nl)  
I [www.groenhuysen.nl](http://www.groenhuysen.nl)



**Klachtenregeling**  
voor klanten



## Luisterend oor

Ons motto is: bent u tevreden, vertel het anderen. Bent u niet tevreden, vertel het ons! Uw mening telt. Maak deze daarom gerust kenbaar aan de klachtenfunctionaris. Door open en eerlijke communicatie kunnen we onze zorg en dienstverlening verbeteren. De klachtenregeling biedt u als klant en/of familie de mogelijkheid om met uw verhaal ergens terecht te kunnen. Een luisterend oor kan soms al voldoende zijn, zonder dat u direct een klacht indient.

# Klachtenregeling voor klanten

### Wat is een klacht?

U heeft een klacht wanneer u niet tevreden bent over de zorg- of dienstverlening, de bejegening, de medewerkers of de manier waarop iets verloopt binnen Groenhuysen.

### Voor wie?

De klachtenregeling is bedoeld voor klanten die gebruikmaken van de zorg- en dienstverlening van Groenhuysen, hun (wettelijk) vertegenwoordigers of nabestaanden.

## Bij wie kunt u terecht?

Als u een klacht heeft, kunt u deze bespreekbaar maken met degene waarop de klacht betrekking heeft. Wilt u dit liever niet of leidt dit gesprek niet tot een oplossing? Dan kunt u contact opnemen met de manager. Leidt dit gesprek niet tot een gewenst resultaat? Of heeft u behoefte aan advies over uw klacht en/of bemiddeling? Dan kunt u terecht bij de klachtenfunctionaris van Groenhuysen. De klachtenfunctionaris is onpartijdig en luistert naar uw verhaal. Hij/zij zal de klacht met u bespreken en samen met u kijken hoe deze klacht kan worden opgelost. Ook kan hij/zij bemiddelen tussen u en Groenhuysen. Wanneer u een klacht rechtstreeks bij de raad van bestuur meldt, verwijzen zij u altijd door naar de klachtenfunctionaris.

### Hoe dient u een klacht in?

U kunt uw klacht persoonlijk, telefonisch, schriftelijk of per e-mail uiten. Voor een melding bij de klachtenfunctionaris kunt u ook gebruikmaken van het klachtenformulier op de website van Groenhuysen.

### Contactgegevens klachtenfunctionaris:

06 - 51 03 78 45  
klachtenfunctionaris@groenhuysen.nl

Postadres: Groenhuysen | Klachtenfunctionaris  
t.a.v. klachtenfunctionaris  
Antwoordnummer 36 | 4700 VB Roosendaal

U bereikt de klachtenfunctionaris op verschillende manieren:

- Via een brief naar bovengenoemd adres;
- Via een digitaal klachtenformulier op [www.groenhuysen.nl/klachtenformulier](http://www.groenhuysen.nl/klachtenformulier);
- Via telefoon of mail.

Waar u ook voor kiest, de klachtenfunctionaris neemt zo snel mogelijk contact met u op.

### En als dit helemaal niets oplevert?

Veel klachten kunnen door de medewerkers, de manager of de klachtenfunctionaris worden opgelost. Soms is dit niet het geval, of bent u er niet tevreden over. Dan kunt u uw klacht schriftelijk voorleggen aan de externe klachtencommissie van Groenhuysen. Dit is een onafhankelijke commissie. De leden van de commissie zijn niet werkzaam voor Groenhuysen.

De contactgegevens van de externe klachtencommissie zijn:

Externe klachtencommissie  
Groenhuysen  
Antwoordnummer 36  
4700 VB Roosendaal

Bent u het niet eens met de uitspraak van de externe klachtencommissie? Dan kunt u als laatste mogelijkheid uw klacht melden bij de landelijke organisatie De Geschillencommissie. Groenhuysen is hierbij aangesloten. U dient uw klacht in via:  
[www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl).

Uw klacht wordt altijd vertrouwelijk behandeld



## Klachten Wet zorg en dwang (Wzd)

De Wet zorg en dwang gaat over onvrijwillige opname van en onvrijwillige zorg aan personen met een psychogeriatrische aandoening, zoals dementie. Deze wet beschermt uw rechten als u onvrijwillige zorg ontvangt.

### Spelregels klachten Wet zorg en dwang

Heeft u of uw familielid te maken met onvrijwillige zorg? Bent u het niet eens met de beperking van vrijheid, een onvrijwillige opname bij Groenhuysen of de wilsonbekwaamheid die een arts heeft uitgesproken? Dan kunt u of uw (wettelijk) vertegenwoordiger hier een klacht over indienen. U kunt zich hierbij laten bijstaan door de onafhankelijke Wet zorg en dwang (Wzd) cliëntvertrouwenspersoon. Groenhuysen heeft een cliëntvertrouwenspersoon van het Landelijk Steunpunt Medezeggenschap (LSR). De actuele contactgegevens van de cliëntvertrouwenspersoon vindt u op onze website: [groenhuysen.nl/Over-ons/Klachtenregeling](http://groenhuysen.nl/Over-ons/Klachtenregeling).

Ook hier geldt dat u het eerst bespreekbaar kunt maken met de manager. Als dit een ongewenst resultaat oplevert, kunt u de klacht neerleggen bij de klachtenfunctionaris. Zij zal beoordelen of het daadwerkelijk om een Wzd-klacht gaat of om een 'reguliere' klacht. De klachtenfunctionaris zal u informeren over de mogelijkheid tot advies en bijstand door de Wzd-clientvertrouwenspersoon.

In het geval van een Wzd-klacht stuurt de klachtenfunctionaris deze, indien u akkoord bent, zo spoedig mogelijk door naar het bestuurssecretariaat. Dit doen zij omdat Groenhuysen Wzd-klachten moet melden bij de landelijke Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ). Het bestuurssecretariaat draagt zorg voor het indienen van de klacht bij de KCOZ. Voor de verdere behandeling van de Wzd-klacht is de klachtenregeling van de KCOZ van toepassing.

