

# Een klacht of goed idee

## *Hoe kunnen we het beter doen?*

Overal gaat wel eens iets mis. Soms lopen zaken niet zoals u dat zou willen. Dat willen we graag van u horen, om zo onze zorg- en dienstverlening te kunnen verbeteren. Het is voor u én voor ons belangrijk er niet te lang mee te blijven zitten. Zo kunnen we er wat aan doen én er van leren. Goede ideeën om onze zorg en dienstverlening te verbeteren zijn natuurlijk ook altijd welkom!

### **Eerst praten**

ZINN vindt het belangrijk dat medewerkers zich respectvol opstellen naar bewoners, cliënten, hun familie en elkaar en goede omgangsvormen tonen. Hiervoor hebben wij een gedragscode voor medewerkers vastgesteld. Deze is op de locatie beschikbaar.

Als u een klacht heeft, bespreek die dan eerst met degene op wie de klacht betrekking heeft. Een rustig gesprek kan vaak al veel oplossen. Lukt dit niet, of leidt zo'n eerste gesprek niet tot een oplossing, dan kunt u altijd contact opnemen met de leidinggevende van uw afdeling of met de clustermanager van de locatie.

Komt u er samen niet uit, dan kunt u uw klacht schriftelijk indienen bij de algemeen directeur. Cliënten en/of hun vertegenwoordigers kunnen een klacht aan de algemeen directeur kenbaar maken via haar emailadres [c.deniet@zinnzorg.nl](mailto:c.deniet@zinnzorg.nl), maar een persoonlijke brief is ook mogelijk.

Als u uw naam en adres toevoegt, zal de algemeen directeur contact met u opnemen. U kunt uw brief inleveren op uw locatie bij de receptie of opsturen naar ZINN, Postbus 51, 9750 AB Haren, t.a.v. Drs. Carry de Niet MBA, algemeen directeur.

### **Ondersteuning**

U kunt zich desgewenst kosteloos laten ondersteunen door de externe klachtenfunctionaris van ZINN. Zij kan u van advies dienen met betrekking tot de indiening van een klacht en u bijstaan bij het formuleren van de klacht en/of het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen.

De externe klachtenfunctionaris van ZINN is mevrouw Hennie van Beek.

Zij is te bereiken via emailadres: [h.vanbeek@zinnzorg.nl](mailto:h.vanbeek@zinnzorg.nl), of via de telefoon: 06 - 205 619 65.

Natuurlijk hopen we dat uw klacht intern naar tevredenheid wordt opgelost. Is dat niet het geval, dan kunt u uw klacht extern kenbaar maken bij de Geschillencommissie Verpleging Verzorging en Thuiszorg, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag, waarbij ZINN is aangesloten.

### **Klachten die betrekking hebben op de wet Zorg en Dwang (BOPZ)**

Klachten die betrekking hebben op de wet Zorg en Dwang kunnen uitsluitend bij de externe Klachtencommissie Zorg in de provincie Groningen worden ingediend.

Klachtencommissie Zorg in de provincie Groningen

Postbus 6008

9702 HA Groningen