



# Als u een klacht heeft

Mevrouw Koskamp ontvangt zorg thuis van Sensire

**sensire**  
leven zoals u wilt

# Als u een klacht heeft

**Leven zoals u wilt. Dat is de belofte die we aan klanten en bewoners doen, ondanks beperkingen. Met de regie waar het hoort: bij bewoners, klanten en naasten. Daarom blijven we graag goed met u en uw naasten in gesprek.**

Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent. Als u een klacht heeft, kunt u die op verschillende manieren bespreken. Samen kunnen we op zoek gaan naar een passende oplossing.

## **Vier stappen om verder te komen**

Als u niet tevreden bent, vinden wij dat erg vervelend. In de eerste plaats voor uzelf en uw familie. U wilt graag erkenning voor uw klacht, of excuses. Of misschien wilt u vooral voorkomen dat het nog een keer gebeurt. Er zijn vier manieren waarop u verder kunt komen. De keuze die u maakt, is afhankelijk van de aard van de klacht en wat u zelf wilt dat er mee wordt gedaan.

### **1**

#### **Contact met de betrokken medewerker**

De beste manier om met uw ongenoegen/klacht om te gaan is de betrokken medewerker hierop aan te spreken. Een goed gesprek kan vaak al veel irritatie of misverstanden wegnemen. De ervaring leert dat de meeste klachten in zo'n gesprek al worden opgelost.



#### **Wat is een klacht?**

Een klacht kan gaan over alles waar u ontevreden over bent. Bijvoorbeeld over de manier waarop medewerkers met u omgaan, de kwaliteit van het eten of over een verhuizing naar een andere afdeling of appartement. Of over de schoonmaak, de verzorging/verpleging of de behandeling.

## **2 Samen een oplossing zoeken**

Komt u er met de betrokken medewerker niet uit of voelt u zich onvoldoende gehoord? Dan kunt u contact opnemen met de contactverzorgende/eerst verantwoordelijk verzorgende, (EVV'er) of de coördinerend cluster verpleegkundige of wijkverpleegkundige. U kunt dit als klant zelf doen. Of een familielid of naaste kan dit namens u doen.

### **Een gesprek met een onafhankelijke klachtenfunctionaris**

Soms is het prettiger om de situatie met een neutrale buitenstaander te bespreken. Daarom heeft Sensire ook onafhankelijke klachtenfunctionarissen die u verder kunnen helpen. Dat kan bij iedere stap van het indienen van een klacht. Er zijn voor u geen kosten aan verbonden.

Als u de hulp van een klachtenfunctionaris wilt invoeren, dan kunt u dit bij voorkeur aangeven via het online klachtenformulier. Mocht dit lastig zijn, dan kunt u het telefonisch, per e-mail of per brief aangeven.

De klachtenfunctionaris neemt uiterlijk drie werkdagen na ontvangst van uw klacht contact met u op. Tijdens een persoonlijk gesprek kunt u uw verhaal kwijt, het probleem toelichten en aangeven welke oplossing u graag ziet voor uw klacht.

De klachtenfunctionaris werkt altijd met hoor en wederhoor, blijft altijd neutraal binnen het hele proces en werkt altijd vanuit vertrouwelijkheid. De klachtenfunctionaris begeleidt gesprekken, zodat u en Sensire er samen zo goed mogelijk uitkomen. U houdt altijd de regie en u bepaalt wat er wel en niet met uw klacht gedaan mag worden.

### 3

#### Een klacht buiten Sensire indienen

Voor u en voor Sensire is het prettig als het lukt om uw klacht binnen de eerste twee stappen naar tevredenheid af te handelen. Wij doen ons best om dat mogelijk te maken. Als dat toch niet lukt, kunt u terecht bij de externe klachtencommissie van Sensire. Deze onafhankelijke klachtencommissie bestaat uit mensen die niet bij Sensire betrokken zijn.

De klachtencommissie neemt klachten in behandeling die eerst binnen Sensire zijn behandeld. Gemiddeld duurt een afhandeling van een klacht twee maanden.

#### Vertrouwelijk en zorgvuldig een klacht indienen

U kunt uw klacht aan Sensire op de volgende manier kenbaar maken:

Bij voorkeur via het online klachtenformulier op de webpagina **[www.sensire.nl/klachten](http://www.sensire.nl/klachten)**.

Vindt u dit lastig? Dan kunt u uw klacht ook mondeling, per telefoon, in een brief per mail of per post of in een fysiek/digitaal gesprek kenbaar maken.

We nemen uiterlijk drie werkdagen na ontvangst van uw klacht contact met u op om samen met u te kijken hoe we uw klacht behandelen. Uw klacht wordt altijd zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld. Uw privacy wordt te allen tijde gewaarborgd. De klachtenfunctionaris stelt bijvoorbeeld alleen met uw toestemming de betrokkene(n) op de hoogte.

## 4

### **Geschillencommissie Zorg**

Als bemiddeling door een klachtenfunctionaris niet lukt, of u bent niet tevreden met een eventueel oordeel van de Raad van Bestuur over het advies van de externe klachtencommissie over de ingediende klacht, dan is er sprake van een geschil.

U kunt een geschil schriftelijk (per brief of per mail) voorleggen aan de onafhankelijke, wettelijk erkende geschilleninstantie waar Sensire bij is aangesloten. Aan het inschakelen van de geschilleninstantie zijn kosten verbonden. De geschilleninstantie geeft binnen zes maanden een bindend oordeel.

## Heeft u een klacht over onvrijwillige zorg (Wet zorg en dwang)?

Naast de reguliere klachtenprocedure is er een specifieke klachtenregeling voor klanten en bewoners die te maken hebben met onvrijwillige zorg volgens de Wet zorg en dwang (Wzd; lees ook de folder: 'De Wet zorg en dwang: aandacht voor levensgeluk, welzijn en comfort'). Deze klachten worden beoordeeld door een externe klachtencommissie, de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ). Voor het indienen van een klacht bij de KCOZ kunt u contact opnemen met de Cliëntvertrouwenspersoon (CVP).

Weet u niet zeker of uw klacht onder de Wzd valt? Lees het op [www.sensire.nl/klachten](http://www.sensire.nl/klachten) of vraag het aan de klachtenfunctionaris.

## Heeft u een klacht over privacy?

Op [www.sensire.nl/privacy](http://www.sensire.nl/privacy) leest u meer over hoe Sensire met uw gegevens omgaat. Vindt u dat medewerkers niet volgens de privacyregels hebben gehandeld? Dan kunt u bezwaar aantekenen. Hoe u dat doet, leest u in onze privacyverklaring onderaan de webpagina over privacy. In de privacyverklaring staat ook alles over de rechten en plichten van uzelf en van Sensire. U kunt de privacyverklaring downloaden op de webpagina of opvragen via 0900 88 56.

## Stappenplan klacht indienen



**1** In gesprek met de medewerker

**2** Contact met contactverzorgende, EVV'er of de coördinerend cluster verpleegkundige of wijkpleegkundige

**3** Klacht indienen bij onafhankelijke, externe klachtencommissie

of

Gesprek met een onafhankelijke klachtenfunctionaris indien gewenst

**4** Geschil neerleggen bij geschillencommissie

Heeft u een klacht over onvrijwillige zorg (Wet zorg en dwang)? Voor het indienen van een klacht bij de KCOZ (Klachtencommissie onvrijwillige zorg) kunt u contact opnemen met de Cliëntvertrouwenspersoon (CVP).

## Haar mooie mokkatrui



‘Nu mijn moeder dementie heeft lijken haar kleren nog belangrijker voor haar dan daarvoor. Toen ze naar het verpleeghuis ging, was dan ook direct duidelijk dat haar nette kleren mee zouden verhuizen. Ik heb alles laten merken met haar naam. Na drie maanden vroeg mijn moeder me naar haar ‘mokkaltrui’. Een mooie, kasjmier trui van ruim driehonderd euro die ze in Frankrijk heeft gekocht.

Ik vroeg het na bij de verzorgenden, maar zij wisten het niet. De trui was in elk geval niet bij de wasserette. Een week later vroeg ik er nog eens naar bij een verzorgende. De jonge vrouw – ik had haar niet eerder gezien – raadde me aan om de trui op te geven bij de verzekering. Ze legde uit dat dat ook in de voorwaarden staat. Ik kreeg het gevoel dat ze vond dat we maar niet zo’n dure trui mee hadden moeten geven.

Deze communicatie vond ik niet zo prettig. Ik ben naar de teamverpleegkundige gestapt en heb mijn verhaal gedaan. Gelukkig was zij erg begripvol. Ze legde uit dat de medewerkster net was begonnen en het werk behoorlijk zwaar vond, en stelde voor om de dag erna met z’n drieën te praten.

Het gesprek duurde niet lang. Ik zag dat de verzorgende het spannend vond: ze bloosde erg. Ze zei dat ze begreep dat mijn moeder aan de trui gehecht was en bood haar excuses aan voor de communicatie. Ook vertelde ze dat ze de avond ervoor na haar late dienst nog het hele huis had doorzocht. Ik voelde me begrepen. Andersom snap ik ook best dat de zorg mensenwerk is en dat er eens iets mis kan gaan. Zelfs met de mooie mokkatrui van mijn moeder.’

Meneer van der Laan (61)

# Contactgegevens

## **Sensire**

Doetinchem e.o.  
Postbus 123  
7050 AC Varsseveld  
0314 - 35 67 37

Zutphen/Lochem  
Postbus 283  
7200 AG Zutphen  
0595 - 59 44 44

## **Directie Sensire**

managementsecretariaat@sensire.nl

## **Raad van Bestuur Sensire**

bestuurssecretariaat@sensire.nl

## **Onafhankelijke klachtenfunctionaris**

088-2609102 of  
088-2609103  
klachten@sensire.nl

## **Onafhankelijke cliëntvertrouwen- spersoon (CVP)**

Adviespunt Zorgbelang  
www.adviespuntzorgbelang.nl  
088 - 929 409 9  
cvp@adviespuntzorgbelang.nl

## **Onafhankelijke klachtencommissie Sensire**

Postbus 123  
7050 AC Varsseveld

## **Geschillencommissie Zorg**

Postbus 90600  
2509 LP Den Haag  
Zie voor meer informatie en indienen  
van geschil:  
www.degeschillencommissiezorg.nl

## **Klachtencommissie onvrijwillige zorg (KCOZ)**

Zie voor meer informatie over de  
KCOZ: [www.kcoz.nl](http://www.kcoz.nl)

## **Landelijk Meldpunt Zorg**

Postbus 2115  
3500 GC Utrecht  
088 - 120 502 0  
[www.landelijkmeldpuntzorg.nl](http://www.landelijkmeldpuntzorg.nl)



# Meer informatie

Wilt u meer weten over wat u kunt doen als u een klacht heeft en over hoe Sensire met klachten omgaat? U kunt onze klachtenregeling downloaden op [www.sensire.nl/klachten](http://www.sensire.nl/klachten) of opvragen via 0900 8856.

Let op: via dit algemene nummer kunt u geen klacht indienen, u dient hiervoor het online klachtenformulier te gebruiken of de klachtenfunctionaris te bellen. U vindt de informatie en gegevens op [www.sensire.nl/klachten](http://www.sensire.nl/klachten).

# Over Sensire

Sensire is de grootste zorgorganisatie van de Achterhoek, Liemers en Zutphen en omgeving. Al onze ondersteuning is erop gericht dat u gewoon uw eigen leven kunt leiden. Dag en nacht, thuis of in een van onze woonzorglocaties. U kunt bij ons ook terecht voor gespecialiseerde, complexe zorg thuis. Wij verdiepen ons in uw situatie en sluiten aan bij uw voorkeuren, gewoontes en agenda. Daarbij combineren we deskundige, eigentijdse zorg met prettige communicatie en persoonlijke aandacht.

Uw eigen wensen, gewoonten en omgeving:  
ze geven uw leven kleur, brengen geluk.  
Juist als gezondheid minder vanzelfsprekend wordt.

Uw geluk, dat motiveert ons:  
in wijkverpleging, onze huizen en revalidatie.  
Samen met u zoeken hoe het kan: leven zoals u wilt.

01-5053/07'21 • Sensire; Fotografie: Wiebke Wiltink, Utrecht; Vormgeving: Frontis, Varsseveld; Druk: Drukmotief, Apeldoorn

[www.sensire.nl](http://www.sensire.nl)  
[info@sensire.nl](mailto:info@sensire.nl)

24 uur per dag:  
0900 88 56

  
leven zoals u wilt