



## **Klachtenregeling ouderenlandgoed Grootenhout:**

Wij willen graag dat de bewoners en bezoekers aan wie ouderenlandgoed Grootenhout dagbeleving en/of verblijf verleent, daarover tevreden zijn. Mocht dat niet het geval zijn, dan vertrouwen wij erop dat je, je vrij voelt om je te richten tot een van onze begeleiders of onze managers zodat er een gesprek kan plaatsvinden. Je begeleider stelt het op prijs om als eerste van je te horen dat je niet tevreden bent.

Je kan je ook wenden tot Noudje van Bussel en Doris van Vuuren (onze directeuren) indien er een klacht is welke niet opgelost is via de begeleiders of diens manager.

### Een klacht indienen

Indien de klacht dan nog niet naar tevredenheid is opgelost kan je je klacht indienen bij de externe klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg. De klachtenfunctionaris is de persoon die belast is met de afhandeling van de klacht. Er dient dan formeel een klacht ingediend te worden, dit dient schriftelijk te gebeuren. Dit kan door het klachtenformulier van Klachtenportaal Zorg in te vullen, via de website van Klachtenportaal Zorg. Nadat de klacht is ontvangen neemt de klachtenfunctionaris contact met je op. Hier zijn geen kosten aan verbonden. Je mag de klachtenfunctionaris ook raadplegen voor advies of voor het inwinnen van informatie:

Klachtenportaal Zorg BV

Westeinde 14A

1601 BJ, Enkhuizen

[info@klachtenportaalzorg.nl](mailto:info@klachtenportaalzorg.nl)

Bereikbaar op werkdagen van 09:00 tot 12:00 via 0228-322205

De onafhankelijke klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg zal zich inzetten om binnen 6 weken, gezamenlijk met jou, en Grootenhout tot een oplossing te komen. Deze termijn mag met 4 weken worden verlengd indien daar gemotiveerde redenen vanuit de zorgaanbieder voor zijn. Het doel is bemiddelen naar een oplossing, in de weken die volgen zullen gesprekken plaatsvinden. Je ontvangt na afhandeling van de klacht een brief van de zorgaanbieder met daarin de uitkomst van het onderzoek van de klacht. Hier zal Grootenhout voldoende redenen voor aandragen. Grootenhout stelt alles in het werk om de klacht opgelost te krijgen.

Nog niet tevreden?

Mocht je toch nog geen oplossing naar tevredenheid hebben dan kun je je na de bemiddelingsfase met de klachtenfunctionaris wenden tot de erkende geschillencommissie van Stichting Geschilleninstantie KPZ voor een bindende uitspraak. Een geschil dient schriftelijk te worden ingediend via de website van de Geschillencommissie KPZ. Dit kan via de volgende link: [www.geschillencommissiekpz.nl](http://www.geschillencommissiekpz.nl)