

## Klachtenregeling Zorghuis Twente

Zorghuis Twente is lid van Coöperatie Boer en Zorg en daardoor aangesloten bij de Federatie Landbouw en Zorg. De Federatie heeft een klachtenprocedure ingericht. Het kan gebeuren dat u een klacht heeft over Zorghuis Twente. Een klacht is dat u aangeeft dat u ontevreden bent over hoe Zorghuis Twente of een medewerker van Zorghuis Twente u behandelt.

Zowel Zorghuis Twente als Coöperatie Boer en Zorg vindt het belangrijk dat uw klacht snel en accuraat wordt opgepakt. Hiervoor hanteren we een laagdrempelige procedure. Van belang is te vermelden dat wij de klachten registreren en publiceren in het jaarverslag. Daarbij worden de gegevens volledig geanonimiseerd. De registratie gebruiken wij om te leren en waar nodig de zorg en de dienstverlening te verbeteren.

### Wat te doen bij een klacht?

Er zijn verschillende manieren om uw klacht kenbaar maken. U bent altijd vrij om te kiezen welke mogelijkheid u daarvoor gebruikt.

#### Stap 1:

Bespreek de klacht met de vestigingsmanager, rechtstreeks of met behulp van een vertrouwenspersoon.

- Bespreek de klacht, op een rustig tijdstip, met de vestigingsmanager van de betreffende locatie van Zorghuis Twente
- Maak een afspraak met de vestigingsmanager om over de klacht te praten.
- Ga een gesprek aan met de vertrouwenspersoon van Zorghuis Twente, via Coöperatie Boer en Zorg:

Anne Kempe  
[vertrouwenspersoon@boerenzorg.nl](mailto:vertrouwenspersoon@boerenzorg.nl)  
06 - 2001 7978

- Bespreek de klacht met de klachtenfunctionaris van Coöperatie Boer en Zorg. Deze helpt u bij het oplossen van de klacht en kan u ook verder helpen als het informeel oplossen niet lukt.

Anne Kempe  
[klachtenfunctionaris@boerenzorg.nl](mailto:klachtenfunctionaris@boerenzorg.nl)  
06 - 2001 7978

Het is ook mogelijk om een gesprek aan te vragen met de directeur van de Coöperatie Boer en Zorg. Zij is bereid om te ondersteunen in een bemiddelingsgesprek tussen u en Zorghuis Twente. Hiervan wordt een verslag opgemaakt wat kan helpen ter afronding of om de klachtencommissie zorgvuldig te informeren als u een vervolgstap wilt zetten.

Als u er met de vestigingsmanager, al of niet via de vertrouwenspersoon of klachtenfunctionaris niet uitkomt, kunt u naar stap 2 (de Landelijke Klachtencommissie Landbouw en Zorg) of stap 3 (De Geschillencommissie) gaan. U kunt deze stappen achtereenvolgens nemen (eerst naar de klachtencommissie en dan naar de geschillencommissie), maar u kunt stap 2 ook overslaan en direct naar de geschillencommissie stappen.

## Stap 2

Dien een klacht in bij het Landelijke Meldpunt Zorg. Het Landelijke Meldpunt Zorg hoort bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd.

Voor meer informatie over het reglement van het Landelijk Meldpunt Zorg:

<https://www.igi.nl/onderwerpen/klacht-of-vraag-over-zorg-of-jeugdhulpverlening/ik-heb-een-klacht>

Vul online het contactformulier in van het Landelijke Meldpunt Zorg of schrijf een brief.

- Online contactformulier:  
<https://www.igi.nl/onderwerpen/klacht-of-vraag-over-zorg-of-jeugdhulpverlening/contact/contactformulier>
- Vermeld in de brief:
  - Jouw naam, adres, telefoonnummer en dat van jouw wettelijke vertegenwoordiger of diegene die u helpt bij het maken van de brief;
  - Kort en bondige samenvatting:  
Over wie/wat de gaat de klacht? (naam vestiging en/of betreffende personen)  
Wanneer vond de gebeurtenis plaats? Wat is er gebeurd? Waren er anderen bij betrokken?
  - Wat wilt u bereiken met de klacht.
  - Voeg eventuele kopieën van belangrijke stukken toe
- Stuur de brief naar:  
Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd, LMZ  
Postbus 2115  
3500 GC Utrecht

Bent u zorgverlener?

Dan kunt u contact opnemen met het meldpunt van Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd.

Bereikbaar via 088-120 5000 of per mail via [meldpunt@igi.nl](mailto:meldpunt@igi.nl)

De melding die via Het Landelijke Meldpunt Zorg binnenkomen worden doorgegeven aan de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd. De inspectie kan niet uw klacht behandelen, maar houdt toezicht dat Zorghuis Twente de zorg verbetert en/of veiliger maakt. Informatie over de klachtafhandeling kunnen telefonische worden opgevraagd: 088- 120 50 20

Stap 3:  
Maak uw geschil aanhangig bij De Geschillencommissie.

Voor meer informatie over en het reglement van De Geschillencommissie zie:  
<https://www.degeschillencommissie.nl/>

De Geschillencommissie kent een formelere procedure dan het Landelijke Meldpunt Zorg. De Geschillencommissie neemt juridische bindende beslissingen. Bij de geschillencommissie kun je bijvoorbeeld ook terecht met financiële claims.

Dien online uw klacht in bij De Geschillencommissie. Wilt u de klacht liever schriftelijk indienen, dan kunt u het klachtenformulier downloaden op de website zie:  
<https://www.degeschillencommissie.nl/komt-u-niet-tot-een-oplossing/>

Stuur het ingevulde formulier naar:  
De Geschillencommissie  
Postbus 90600  
2509 LP Den Haag

De Geschillencommissie rekent kosten voor het behandelen van uw klacht. De hoogte van deze kosten verschilt per commissie.

In het hieronder genoemde proces is stapsgewijs te zien wat de hoofdlijn is en de gemiddelde doorlooptijd is van een klacht.

