



Als u een klacht heeft

Mevrouw Koskamp ontvangt zorg thuis van Sensire

sensire
leven zoals u wilt

Als u een klacht heeft

Van Sensire verwacht u goede, professionele, veilige, prettige en persoonlijke ondersteuning. Onze medewerkers zetten zich elke dag in om die verwachting waar te maken. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent. Als u een klacht heeft, kunt u die op verschillende manieren bespreken. Laat uw klacht in ieder geval horen. Dan kunnen wij uw klacht oplossen en onze dienstverlening in de toekomst verbeteren.

Vijf stappen om verder te komen

Als u niet tevreden bent, is 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. Ook voor medewerkers is het uiteraard geen prettige situatie. Als u een klacht heeft, zijn er vijf manieren waarop u verder kunt komen.

1

Contact met de betrokken medewerker

Voor uzelf en de medewerker is het prettig als het lukt om uw klacht direct met elkaar te bespreken. Onze medewerkers zijn professionals die u gewoon op hun handelen mag aanspreken. De ervaring leert dat de meeste klachten in zo'n gesprek worden opgelost.

2

Contact met de manager

Vindt u het lastig om een medewerker direct kritiek te geven of voelt u zich niet gehoord? Dan is het een goede optie om contact op te nemen met de manager. Als u op www.sensire.nl uw klacht indient, belt de manager u binnen twee dagen. Binnen een week volgt een gesprek waarin u uw klacht bespreekt. U kunt de gegevens van de manager ook vragen aan een Sensiremedewerker.

3

Contact met de klachtenfunctionaris

U kunt uw klacht ook bespreken met de speciale klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris bereidt samen met u een gesprek met de manager voor. Zij kan ook met u mee naar dat gesprek, als u dat prettig vindt. Eventueel kan de klachtenfunctionaris bemiddelen om uw klacht op te lossen. Wilt u uw klacht op papier zetten? Daarbij kan de klachtenfunctionaris u ook helpen. De klachtenfunctionaris kent alle regels en geeft u graag advies. De klachtenfunctionaris is niet in dienst van Sensire en is dus onpartijdig. Zij probeert u, de betrokken medewerker en de manager te helpen om samen de klacht op te lossen. U kunt met haar in contact komen via **0900 8856** of klachtenfunctionaris@sensire.nl. De klachtenfunctionaris neemt binnen twee dagen contact met u op. Binnen een week volgt een eerste gesprek. De ondersteuning van de klachtenfunctionaris is gratis.

4

Contact met Zorgbelang Gelderland

Zorgbelang Gelderland is een onafhankelijke organisatie die opkomt voor de belangen van iedereen in de provincie die zorg krijgt. De ondersteuning van Zorgbelang Gelderland is vergelijkbaar met die van de klachtenfunctionaris. De medewerkers geven u informatie en advies en helpen u bij het indienen van uw klacht.

Als inwoner van Gelderland kunt u gratis gebruikmaken van de diensten van Zorgbelang Gelderland. De afdelingen Informatie en Klachtenopvang kunt u bereiken via **026 384 28 22** (9.30 tot 16.30 uur) en ikg@zorgbelangnederland.nl. Kijk voor meer informatie op zorgbelang gelderland.nl.

5

Klachtencommissie Sensire & Sutfene

Voor u en voor Sensire is het prettig als het lukt om uw klacht binnen de eerste vier opties naar tevredenheid af te handelen. Wij doen ons best om dat mogelijk te maken. Als dat toch niet lukt, kunt u terecht bij de klachtencommissie Sensire & Sutfene. Bij deze commissie dient u uw klacht in, waarna u die tijdens een hoorzitting mondeling kunt toelichten. De medewerkers van Sensire vertellen ook hun kant van het verhaal.

De commissie onderzoekt vervolgens uw klacht en doet schriftelijk uitspraak. Deze uitspraak wordt naar u en naar de bestuurder van Sensire verstuurd. De bestuurder laat u vervolgens weten wat hij van de uitspraak vindt. Bent u het niet eens met de uitspraak van de klachtencommissie of met de reactie van de bestuurder? Dan kunt u in beroep gaan bij een onafhankelijke geschillencommissie. Ook kunt u uw klacht voorleggen aan de burgerlijke rechter.

De Regionale Klachtencommissie bestaat uit meerdere leden. Als dat nodig is, wordt de commissie aangevuld met een expert op het gebied van uw klacht. De commissieleden zijn niet verbonden aan Sensire en hebben geheimhoudingsplicht.

Klacht bij onvrijwillige zorg op een woonlocatie (wet zorg en dwang)

Naast de reguliere klachtenprocedure is er binnen Sensire een specifieke klachtenregeling voor bewoners die te maken hebben met onvrijwillige zorg op een woonlocatie van Sensire volgens de Wet zorg en dwang (lees ook de folder: 'De wet zorg en dwang: aandacht voor levensgeluk, welzijn en comfort.'). De Wet zorg en dwang bepaalt dat deze klachten moeten worden beoordeeld door een externe klachtencommissie.

Zowel de klant, bewoner als zijn naaste heeft recht op ondersteuning bij vragen en klachten rondom onvrijwillige zorg. Wanneer u een klacht heeft, kunt u deze bespreken met de contactverzorgende of diens leidinggevende. Meestal wordt in zo'n gesprek het probleem opgelost. U kunt er ook voor kiezen uw klacht te bespreken met de onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon of de landelijke onafhankelijke klachtencommissie KCOZ.

Onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon

Adviespunt Zorgbelang: www.adviespuntzorgbelang.nl

Tel: 088 – 929 40 99

E-mail: cvp@adviespuntzorgbelang.nl

Onafhankelijke klachtencommissie

KlachtenCommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ)

Tel: 085 - 077 2060

E-mail: info@kcoz.nl



Voor meer informatie verwijzen wij u tot slot naar de websites:

www.dwangindezorg.nl of www.zorgvoorbeter.nl/vrijheidsbeperking/stappenplan-zorg-en-dwang

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 'mokkatrui'. 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):

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 opvragen via **0900 8856** of downloaden op www.sensire.nl.

Over Sensire

Sensire is de grootste zorgorganisatie van de Achterhoek, Liemers en Stedendriehoek. 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.

01-5071/1120 • Sensire; Fotografie: Wiebke Wiltling, Utrecht; Vormgeving: Frontis, Vasseveld; Druk: Drukmotief, Apeldoorn

www.sensire.nl 24 uur per dag:
info@sensire.nl 0900 88 56

**sensire**
leven zoals u wilt