

## Namen en telefoonnummers

Het Meldpunt Klachten en Meldingen is er voor zowel medewerkers als voor cliënten en verwanten. Beide groepen hebben hun eigen vertrouwenspersonen.



### Meldpunt Meldingen en Klachten



Het Meldpunt Meldingen en Klachten is te bereiken via het algemeen telefoonnummer van Zozijn: tel. (0575) 593 900 of

**Jos Swennenhuis**, klachtenfunctionaris **tel. 06 - 13 77 97 53**

### Vertrouwenspersonen voor cliënten en verwanten



**Bets Osseforth**  
tel. 06 - 13 78 04 64



**Ria Jansen**  
tel. 06 - 13 77 98 44



**Arthur van der Woude**  
tel. 06 - 46 62 38 29

### Vertrouwenspersonen voor medewerkers



**Brenda Reyne**  
tel. 06 - 22 51 93 66



**Dinie Liethoff**  
tel. 06 - 10 53 05 74

## Klachten en meldingen

Informatie over  
de klachtenregeling  
van Zozijn

*Er is een aparte cliënt brochure beschikbaar, om cliënten te informeren hoe ze van een vertrouwenspersoon gebruik kunnen maken. Deze is te verkrijgen via de afdeling PR & Communicatie van Zozijn, tel. 0575 - 593 900. Of download het bestand onder [www.zozijn.nl/files/cms/bestand/11105.pdf](http://www.zozijn.nl/files/cms/bestand/11105.pdf)*

# Meld uw onvrede

**Bent u medewerker, cliënt, verwant of medewerker bij Zozijn? En bent u ergens ontevreden over? Voelt u zich onterecht behandeld? Of heeft u het gevoel niet gehoord te worden?**

**Het is in de regel het beste zaken waarover u ontevreden bent bij Zozijn, te melden bij de betreffende medewerker of manager. Maar soms zijn er situaties waarin u dat niet wilt of kunt doen. Ga er dan in dat geval mee naar de klachtenfunctionaris of vertrouwenspersoon. Daar is uw melding of klacht in vertrouwde handen.**

Zozijn vindt een goede regeling voor meldingen en klachten erg belangrijk. Het draagt bij aan het verbeteren van de kwaliteit van de zorg. Daarom heeft Zozijn een voorziening waar medewerkers, cliënten en verwanten gemakkelijk met een melding of een klacht terecht kunnen. U kunt er zeker van zijn dat alles zorgvuldig en vertrouwelijk wordt behandeld.

## **Blijf niet rondlopen**

Blijf niet te lang rondlopen met iets waarvan u vindt dat het gemeld moet worden. Anders bestaat de kans dat een kwestie onnodig escaleert. Ook kunt u er met een melding of klacht aan bijdragen dat problemen voor anderen worden opgelost of in de toekomst worden voorkomen. Meldingen en klachten kunnen van Zozijn een betere organisatie maken.

## **Waar kunt u terecht?**

Als u er met de manager of medewerker niet uitkomt, heeft u recht op ondersteuning en voorlichting. In dat geval kunt u terecht bij het 'meldpunt meldingen en klachten' van Zozijn. Daar doet u een melding. Het meldpunt heeft één klachtenfunctionaris en meerdere vertrouwenspersonen. Hun namen en telefoonnummers vindt u op de achterzijde van deze brochure.

## **De stap naar de vertrouwenspersoon**

De vertrouwenspersoon of de klachtenfunctionaris gaat met u in gesprek. Daarin zet hij/zij samen met u op een rijtje waaruit uw onvrede bestaat. Vervolgens adviseert hij u welke stappen u kunt zetten in de richting van een oplossing voor uw probleem. Als die oplossing er niet is, of niet leidt tot het gewenste resultaat, dan kan de vertrouwenspersoon of de klachtenfunctionaris u adviseren een klacht in te dienen.

## **Als uw melding een klacht wordt**

Wanneer duidelijk is dat u een klacht heeft, dan wordt deze voorgelegd aan de klachtencommissie. De leden van deze commissie zijn onafhankelijk van Zozijn. De commissie heeft als taak de klacht objectief, onpartijdig en adequaat te onderzoeken. Vervolgens doet de commissie uitspraak of de klacht gegrond, deels gegrond of ongegrond is. De bestuurder van Zozijn laat vervolgens binnen één maand na ontvangst van de uitspraak weten of en zo ja welke maatregelen hij nodig acht.

## **Vertrouwelijkheid en geheimhouding**

Een melding kunt u altijd anoniem doen, een klacht niet. Wel kunnen zowel de melder als de klager te allen tijde rekenen op strikte vertrouwelijkheid. Betrokkenen bij de meldings- en klachtenprocedure zijn verplicht tot geheimhouding. Alleen op verzoek van en na overleg met de betrokken partijen kan de bestuurder besluiten een en ander bekend te maken binnen de organisatie. Bijvoorbeeld om de in het gelijk gestelde partij in ere te herstellen als dat nodig blijkt.

