

Klachtenregeling

Huize Buitenlust

Broekhem 95
6301 HE Valkenburg
T: 043 609 82 00
E: info@zonnewende.net

Heeft u een opmerking, aanmerking, verschil van inzicht of klacht over stichting Zonnewende, haar zorgaanbod of medewerkers?

Allereerst verzoeken wij u de kwestie te bespreken met de betreffende medewerker van stichting Zonnewende. Meestal komen jullie er samen uit.

Heeft het gesprek met de betreffende medewerker niet het gewenste resultaat opgeleverd voor u?

Maak de kwestie dan aanhankelijk bij de klachtenfunctionaris van stichting Zonnewende.

Huize Horizon

Putstraat 25 - 27
6471 GB Kerkrade
T: 045 545 65 76
E: info@zonnewende.net

Vermeld hierbij, minimaal, de volgende zaken:

- Naam
- Adres
- Telefoonnummer en/of e-mailadres
- Duidelijke omschrijving van de kwestie
- Naam van de betrokken medewerker
- Manier waarop u benadert wenst te worden betreft het opvragen van meer informatie, update over de afhandeling, etc.

Klachtenfunctionaris Zonnewende:

Huize Reginald

Daalhemerweg 38
6301 BK Valkenburg
T: 043 609 82 00
E: info@zonnewende.net

Dhr. DJHAM Spits
Daalhemerweg 38
6301 BK Valkenburg aan de Geul
info@zonnewende.net

Hoe dien ik een klacht in?

Een klacht indienen doet u bij voorkeur per e-mail aan info@zonnewende.net

Indien u niet beschikt over deze mogelijkheid kunt u uw klacht per post sturen aan:

Stichting Zonnewende
T.a.v. de klachtenfunctionaris
6301 HE Valkenburg aan de Geul

Wat is de reactietermijn?

U ontvangt binnen 6 weken een schriftelijke reactie op uw klacht. Deze termijn kan éénmaal verlengt worden met maximaal 4 weken voor de zorgvuldige behandeling van uw klacht.

Indien u hierna nog steeds niet het gewenste resultaat bereikt?

Dan verzoeken wij u vriendelijk de betreffende kwestie, schriftelijk, afhankelijk te maken bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris van ECKG.

Onafhankelijke klachtenfunctionaris:

Stichting Zonnewende heeft zich aangesloten bij Quasir. Zij zijn een erkende en geregistreerde klachten- en geschilleninstantie zoals bedoeld in de Wkkgz.

Voor het indienen van uw klacht en het klachtenreglement en de procedures verwijzen wij u naar hun website: www.quasir.nl

Contactgegevens:

Quasir
T.a.v. klachtenfunctionaris van Stichting Zonnewende
Wisselweg 33
1314 CB Almere

Of per e-mail aan info@quasir.nl

Onafhankelijke geschillencommissie:

Indien er blijkt dat er, ondanks de inzet van de klachtenfunctionaris, geen oplossing gevonden wordt kunt u uw klacht voorleggen aan een onafhankelijke geschillencommissie, conform hun werkwijze.

Wij zijn geregistreerd bij Geschillencommissie Zorg Algemeen (GZA). Dit betekent dat de klacht of het geschil door onafhankelijke specialisten wordt behandeld. GZA is geaccrediteerd door de overheid.

Voor het afhankelijk maken van een klacht of geschil verwijzen wij u naar <http://degeschillencommissie.nl>