



Huize Buitenlust

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

Huize Horizon

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

Huize Reginald

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

Klachtenregeling

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 aanhangelijk bij de klachtenfunctionaris van stichting Zonnewende.

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:

Dhr. J.B.A.J. Orbons
Markt 3, Simpelveld
6369 AH Simpelveld
john.orbons@zonnewende.net

Hoe dien ik een klacht in?

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

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

Stichting Zonnewende
T.a.v. de klachtenfunctionaris
Markt 3
6369 AH Simpelveld

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.

Onafhankelijke klachtenfunctionaris:

Als bovengenoemde stap onvoldoende resultaat oplevert, kunt u uw klacht voorleggen aan de externe klachtenfunctionaris. Stichting Zonnewende maakt gebruik van de onafhankelijke klachtenfunctionaris van Quasir. De klachtenfunctionaris staat u bij met advies en het formuleren van uw klacht en bemiddelt bij het komen tot een oplossing. Uw klacht wordt altijd vertrouwelijk behandeld.

Via deze link kunt u uw klacht insturen naar de klachtenfunctionaris:

<https://forms.zenya.work/f1c5z654p4/444>

Contactgegevens:

Telefoonnummer: 06 48445538 (ma t/ vr van 9.00 tot 17.00 uur)

Email: bemiddeling@quasir.nl

Uiterlijk binnen 48 uur (op werkdagen) na uw melding wordt u terug gebeld of gemaild.

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