



Klachtenregeling

Stichting Veilig en Vertrouwd Zorg (SVVZ)
Met hart. Met aandacht. Met respect.

1. Doel van deze regeling

Stichting Veilig en Vertrouwd Zorg (SVVZ) vindt het belangrijk dat cliënten tevreden zijn over de zorg.

Deze klachtenregeling heeft als doel:

- * klachten serieus te nemen
- * samen tot een oplossing te komen
- * de kwaliteit van zorg te verbeteren

Deze regeling is opgesteld volgens de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

2. Wat is een klacht?

Een klacht is iedere uiting van ontevredenheid over:

- * de zorgverlening
- * de bejegening door medewerkers
- * de organisatie van SVVZ

3. Wie kan een klacht indienen?

Een klacht kan worden ingediend door:

- * de cliënt
- * een vertegenwoordiger
- * familie of naasten

4. Hoe kunt u een klacht melden?

Stap 1: Bespreken

Wij adviseren om uw klacht eerst te bespreken met:

- * de huishoudelijke hulp of zorgverlener
- * of uw contactpersoon binnen SVVZ

Vaak kan het probleem zo snel worden opgelost.

Stap 2: Formele klacht indienen

Komt u er samen niet uit? Dan kunt u een klacht indienen:

Per e-mail: info@s-vvz.com

Per post: Frans Halskade 201, 2282TX Rijswijk

U ontvangt binnen 5 werkdagen een bevestiging.

5. Behandeling van de klacht

- * Uw klacht wordt zorgvuldig onderzocht
 - * Wij nemen binnen ****4 weken**** een beslissing
 - * Indien meer tijd nodig is, informeren wij u hierover
- Wij streven altijd naar een oplossing in goed overleg.

6. Klachtenfunctionaris

SVVZ kan een klachtenfunctionaris inschakelen die:

- * onafhankelijk ondersteunt
- * bemiddelt tussen partijen



* helpt bij het vinden van een oplossing

7. Geschillencommissie

Bent u niet tevreden over de afhandeling?

Dan kunt u uw klacht voorleggen aan een onafhankelijke geschillencommissie.

SVVZ is aangesloten bij een erkende geschillencommissie conform de Wkkgz.

De commissie:

- * beoordeelt uw klacht onafhankelijk
- * doet een bindende uitspraak
- * kan een schadevergoeding toekennen

8. Calamiteiten

Bij ernstige situaties (zoals mishandeling of incidenten) meldt SVVZ dit bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ).

9. Registratie en verbetering

Alle klachten worden:

- * geregistreerd
- * geanalyseerd
- * gebruikt om de zorg te verbeteren



10. Klachtenformulier

Gegevens cliënt:

Naam:

Adres:

Telefoonnummer:

Indien vertegenwoordiger:

Naam:

Omschrijving klacht:

.....

Datum:

Handtekening:



11. Slotbepalingen

- * Deze regeling is openbaar via de website
- * SVVZ kan deze regeling aanpassen
- * In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist het bestuur