KLACHTENREGELING

VPZ Zorg B.V.

1. Inleiding

VPZ Zorg B.V. hecht grote waarde aan kwalitatief goede zorg en een respectvolle omgang met cliënten. Ondanks zorgvuldige uitvoering kan het voorkomen dat een cliënt, wettelijk vertegenwoordiger of samenwerkingspartner niet tevreden is.

Deze klachtenregeling beschrijft hoe klachten kunnen worden ingediend en afgehandeld.

2. Doel van de klachtenregeling

Deze regeling heeft als doel:

- het bieden van een laagdrempelige mogelijkheid om klachten te uiten
- het zorgvuldig en onafhankelijk afhandelen van klachten
- het verbeteren van de kwaliteit van zorg en dienstverlening
- het voorkomen van herhaling van klachten

3. Indienen van een klacht

Een klacht kan worden ingediend door:

- de cliënt zelf
- wettelijk vertegenwoordiger of mentor
- familie of naaste (met toestemming van cliënt)

Klachten kunnen worden ingediend via:

- mondeling bij een begeleider
- telefonisch via 06 26 11 07 22
- per e-mail: info@vpzzorg.nl

4. Interne afhandeling

VPZ Zorg B.V. hanteert de volgende stappen:

1. De klacht wordt in eerste instantie besproken met de betrokken begeleider
2. Indien nodig wordt de klacht doorgestuurd naar de directie
3. Er volgt een gesprek met de cliënt om de klacht te bespreken
4. Binnen redelijke termijn wordt een oplossing of terugkoppeling gegeven

Doel is om klachten zoveel mogelijk **in goed overleg intern op te lossen**.

5. Externe klachtenregeling

Indien een klacht niet naar tevredenheid intern wordt opgelost, kan de cliënt zich wenden tot een onafhankelijke externe klachtenfunctionaris of klachtencommissie, conform de eisen van de **Wkkgz**.

VPZ Zorg B.V. zal cliënten informeren over de juiste externe klachtenroute indien dit nodig is.

6. Vertrouwelijkheid

Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld. Gegevens worden uitsluitend gedeeld met betrokken personen die noodzakelijk zijn voor de afhandeling van de klacht.

7. Verbetering van kwaliteit

Elke klacht wordt intern geëvalueerd om te bepalen:

- of procedures moeten worden aangepast
- of medewerkers extra ondersteuning of scholing nodig hebben
- hoe herhaling kan worden voorkomen

Klachten worden gezien als onderdeel van kwaliteitsverbetering.

8. Registratie

Alle klachten worden geregistreerd in het cliëntendossier (ECD Zilliz), inclusief:

- datum van melding
- inhoud van de klacht
- afhandeling
- uitkomst en eventuele maatregelen

9. Slotbepaling

Deze klachtenregeling is van toepassing op alle zorg en dienstverlening van VPZ Zorg B.V. en wordt periodiek geëvalueerd en waar nodig aangepast.