

### Omgang met klachten

Heeft u een klacht die te maken heeft met onvrijwillige zorg of met de invulling van de Wet zorg en dwang (Wzd)? In dat geval verwijzen we u naar de klachtencommissie onafhankelijke zorg (KCOZ). Deze commissie beoordeelt klachten over onderwerpen die in de Wet zorg en dwang worden genoemd. Kijk voor meer informatie op [www.kcoz.nl](http://www.kcoz.nl).

Wilt u meer weten over de manier waarop wij met klachten omgaan? Kijkt u dan in de notitie 'Klachtenregeling SVRZ voor cliënten en hun naasten'. U kunt een exemplaar hiervan opvragen bij de klachtenfunctionarissen.

Hoe u uw klacht ook indient, wij doen ons best om zo snel mogelijk te reageren. Wij proberen een klacht altijd binnen 6 weken te behandelen. SVRZ voldoet met haar werkwijze aan de Wet Kwaliteit Klachten en Geschillen Zorg (WKKGZ).

### Onafhankelijke klachtenfunctionarissen



#### Regio Oosterschelde

Elke de Beyer

T: 06-52 88 96 86

E: [klachten@svrz.nl](mailto:klachten@svrz.nl)



#### Regio Zeeuws-Vlaanderen en Walcheren

Wilma Maas

T: 06-14 49 62 53

E: [klachten@svrz.nl](mailto:klachten@svrz.nl)

### Heeft u correspondentie die u niet kunt of wilt mailen?

Stuurt u die dan met de post naar:

Servicecentrum SVRZ

T.a.v. Klachtenfunctionaris o.v.v. de regio Oosterschelde, Zeeuws-Vlaanderen of Walcheren

Koudekerkseweg 143

4335 SM Middelburg

**Let op! Vergeet niet uw regio in te vullen.** Wij sturen dan uw brief, zonder hem te openen, naar de klachtenfunctionaris van uw regio.

07-2023

**‘Bent u tevreden, zeg het  
anderen. Heeft u een  
klacht, zeg het ons!’**



# We horen graag uw mening!

**Als cliënt kunt u erop rekenen dat SVRZ er is voor u. Onze medewerkers bieden u zorg en ondersteuning en begeleiden u op uw pad. Een aantal dingen is bij ons wellicht anders dan thuis, maar uw wensen blijven leidend. Wij vinden het belangrijk dat u zich thuis voelt bij ons en dat u gelukkig bent. Daarom horen we graag uw mening; over datgene waar u tevreden over bent, maar ook over die dingen die u graag anders zou zien.**

## Ervaringen delen

Voor SVRZ is het belangrijk om te weten wat er goed en fout gaat in de dagelijkse praktijk. Waar bent u tevreden over? En op welke vlakken kunnen we onze zorg- en dienstverlening verbeteren? Natuurlijk kunt u hiervoor terecht bij onze medewerkers. Maar u kunt uw mening over de zorg in een SVRZ-locatie ook delen met anderen op [www.zorgkaartnederland.nl](http://www.zorgkaartnederland.nl). Een reactie geven is heel eenvoudig en dit kan anoniem. We bekijken de reacties op deze website regelmatig en ondernemen actie als dat nodig is. Alvast bedankt voor uw reactie op [www.zorgkaartnederland.nl](http://www.zorgkaartnederland.nl)!



## Klachten

Bent u niet helemaal tevreden? Zit u iets dwars of lopen zaken anders dan u graag had gezien? Laat het ons dan gerust weten! We gaan graag met u in gesprek om samen een oplossing te zoeken. Aandacht is een van de pijlers waar onze dienstverlening op rust. We stimuleren onze medewerkers om alert te zijn op onvrede bij cliënten. Daarnaast verwachten we van onze medewerkers dat ze open staan voor kritiek van cliënten of naasten. U wilt uw ongenoegen immers in alle openheid en eerlijkheid kunnen bespreken. Daar hechten wij waarde aan!

U kunt uw klacht op de volgende vier manieren bij ons onder de aandacht brengen. We hebben de mogelijkheden genoemd in de volgorde die onze voorkeur heeft. U kunt echter zelf kiezen voor de mogelijkheid die het beste bij uw klacht past.

## Bespreek uw klacht met de betrokken medewerker

Wij adviseren u om uw klacht eerst te bespreken met de medewerker over wie de klacht gaat. Als u dit moeilijk vindt, kunt u uw klacht ook bespreken met uw persoonlijk begeleider. Of u kunt uw persoonlijk begeleider vragen om u hierbij te helpen.

## Bespreek uw klacht met een leidinggevende

Vindt u het lastig om uw klacht met de medewerker te bespreken? Of komt u er samen niet uit? Vraagt u dan gerust een gesprek aan met zijn of haar leidinggevende. Zij kunnen u ondersteunen en bemiddelen om tot een oplossing van uw klacht te komen.

## Leg uw klacht voor aan een onafhankelijke klachtenfunctionaris

Misschien schakelt u liever een onafhankelijk persoon in om tot een oplossing van een klacht te komen. SVRZ werkt daarom samen met twee onafhankelijke klachtenfunctionarissen. De twee klachtenfunctionarissen werken als zelfstandig ondernemer en zijn dus niet in dienst van SVRZ. Zij nemen uw klacht geheel onafhankelijk in behandeling. Zij luisteren naar u, denken met u mee en proberen samen met u en SVRZ tot een goede oplossing te komen. Zij geven u uitleg over de klachtenregeling en kunnen proberen de relatie tussen u en de betrokken medewerker te herstellen. De klachtenfunctionarissen gaan altijd in gesprek met alle betrokken partijen. Zij zijn onpartijdig en doen geen uitspraken over de vraag of de klacht terecht is of niet. Natuurlijk gaan zij vertrouwelijk om met alle informatie die zij krijgen. Verderop in deze folder kunt u zien wie de klachtenfunctionarissen zijn en hoe u ze kunt bereiken. U krijgt van hen altijd binnen 24 uur een reactie op uw vraag.

## Leg uw klacht voor aan een externe commissie

Is het niet gelukt om uw klacht op te lossen samen met SVRZ of de klachtenfunctionarissen? Dan kunt u uw klacht voorleggen aan de Geschillencommissie Zorg. Dat kunt u ook doen zonder uw zorgverlener of SVRZ daarover te informeren. U kunt op [www.degeschillencommissiezorg.nl](http://www.degeschillencommissiezorg.nl) een klachtenformulier invullen.

De Geschillencommissie Zorg analyseert uw klacht en zal alle kanten van het verhaal willen horen. Tijdens een zitting beoordeelt een onpartijdige commissie uw klacht. Het advies dat de commissie geeft is bindend.