ViVa! Zorggroep
ViVa! Zorggroep
Heeft u een klacht?

Heeft u een klacht?

De medewerkers van ViVa! Zorggroep proberen er alles aan te doen om de zorg- en dienstverlening zo goed mogelijk te laten verlopen. Het kan echter gebeuren dat dit niet aan uw verwachtingen voldoet. Door ons dit te laten weten, stelt u ons in de gelegenheid om uw ongenoegen te horen, van uw ervaringen te leren en zo mogelijk verbeteringen door te voeren.

De klachtenprocedure van ViVa! Zorggroep is erop gericht om de klacht af te handelen daar waar deze is ontstaan. Als u een klacht heeft, kunt het volgende doen:

- U bespreekt uw klacht met de betrokken medewerker. Dit kan vaak al tot verheldering leiden. U kunt dan samen tot een goede oplossing komen.
- Komt u er samen niet uit of wilt u niet in gesprek met de betrokken medewerker, dan heeft u de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de klachtenfunctionaris of de klachtencommissie.

De klachtenfunctionaris

Als u een klacht indient, kunt u ervoor kiezen contact te hebben met de klachtenfunctionaris. ViVa! Zorggroep heeft de klachtenfunctionaris belegd bij een externe organisatie. De klachtenfunctionaris is onafhankelijk, kan u en de organisatie ondersteunen en adviseren, maar doet geen uitspraak over de gegrondheid van een klacht.

Uit de praktijk blijkt dat een gesprek tussen de cliënt en een medewerker vaak tot een oplossing leidt. De klachtenfunctionaris kan een gesprek eerder op gang brengen of tijdens een gesprek een bemiddelende rol spelen. Lost een gesprek het probleem niet op? Dan zal de klachtenfunctionaris alternatieven voor klachtafhandeling met u bespreken. De klachtenfunctionaris is te bereiken via klachtenfunctionaris@vivazorggroep.nl

Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)

In de wet wordt aangegeven wat er moet gebeuren als cliënten of hun vertegenwoordigers een klacht hebben. Dit staat in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Het doel van de Wkkgz is dan ook om meer openheid over klachten en incidenten te geven en hiervan te leren om zo gezamenlijk de zorg te kunnen verbeteren. De klachtenprocedure van ViVa! Zorggroep is afgestemd op de Wkkgz.

De klachtencommissie

Als u niet tevreden bent over de afhandeling van uw klacht of u wenst een onafhankelijk advies over een klacht, dan heeft u de keuze om uw klacht voor te leggen aan de (externe) klachtencommissie. Bij de klachtencommissie kunt u uw klacht schriftelijk indienen, bij voorkeur via het klachtenformulier. Het is aan te raden om het doel dat u wilt bereiken met uw klacht en de punten waarover u een uitspraak wilt hebben in uw klachtbrief te verwoorden.

Het secretariaat van de klachtencommissie is te bereiken:

Per post: Klachtencommissie Facit, t.a.v. de ambtelijk secretaris, Parlevinkerstraat 25, 1951 AR Velsen-Noord
Via e-mail: klachtencommissie@facit.nl

Wanneer uw klacht wordt behandeld door de klachtencommissie wordt er een hoorzitting gepland. Dit gebeurt nadat de klachtencommissie de klacht eerst ontvankelijk heeft verklaard. In deze hoorzitting vindt hoor en wederhoor plaats. Klager en verweerder worden in staat gesteld hun verhaal te doen.

De klachtencommissie verklaart uw klacht gegrond of ongegrond. Bij gegrondverklaring brengt de klachtencommissie één of meerdere aanbevelingen uit aan de raad van bestuur. Zo kunnen verbeter-maatregelen worden geformuleerd en ingevoerd binnen de organisatie om soortgelijke klachten in de toekomst te voorkomen. Klachten over onvrijwillige zorg of opname op grond van de Wet zorg en dwang worden door de klachtencommissie ingediend bij de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ) waar ViVa! Zorggroep lid van is, via de website van de KCOZ. Klachten over onvrijwillige zorg of opname op grond van de Wet zorg en dwang worden niet inhoudelijk door de klachtencommissie behandeld. Iedere cliënt en zijn of haar vertegenwoordiger die te maken heeft met de Wet zorg en dwang (Wzd), heeft recht op bijstand door een onafhankelijke cliëntenvertrouwenspersoon Wzd.

Wie is uw cliëntenvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang?

Voor uw vertrouwenspersoon Wzd kunt u terecht bij
Stemgever www.stemgever.nl 088 – 678 1000
Of direct bij **Romée Madder** 06 – 36 38 70 26
romeemadder@stemgever.nl

De geschillencommissie

ViVa! Zorggroep is aangesloten bij de Geschillencommissie. Indien u het niet eens bent met de afhandeling van uw klacht, dan kan de klachtenfunctionaris deze mogelijkheid van afhandeling met u bespreken.

Geheimhouding

De medewerkers van ViVa! Zorggroep, de klachtenfunctionaris en de leden van de klachtencommissie zijn tot geheimhouding verplicht als het gaat om gegevens, die tijdens de behandeling van de klacht ter sprake zijn gekomen. Uw gegevens worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld. In een digitaal systeem worden alle meldingen, inclusief procesmatige voortgang, geregistreerd. Dit dossier wordt na twee jaar vernietigd.

Wij zijn ViVa! Zorggroep

ViVa! Zorggroep is een bekende ouderenzorgorganisatie in de regio Kennemerland, Noord-Holland. Met ruim 4.000 medewerkers en 1.300 vrijwilligers, bieden we onze cliënten de zorg en dienstverlening waardoor zij zo gezond en prettig mogelijk hun leven kunnen leiden. Thuis, of als dat niet langer mogelijk is, in onze woonzorglocaties. Het merendeel van onze cliënten zijn ouderen. Thuiszorg bieden we echter ook al aan mensen vanaf 18 jaar.

We staan klaar met hulp bij het huishouden, dagbesteding, persoonlijke verzorging, verpleging, revalidatie, specialistische zorg, palliatieve- en hospicezorg. Dat doen we samen met collega-organisaties en partners. En ook samen met de familie, vrienden, buurtgenoten en mantelzorgers van onze cliënten. Want het mooiste dat je samen kunt doen, is het bieden van kwaliteit van leven.

Meer informatie?

www.vivazorggroep.nl
info@vivazorggroep.nl
088 – 995 8000