

Klachtenregeling Sacado Zorg B.V.

Versie: april 2025

1. Algemeen

Bij Sacado Zorg B.V. vinden wij het belangrijk dat cliënten zich gehoord voelen. Ondanks onze inzet kan het voorkomen dat u niet tevreden bent over de zorg of dienstverlening. In dat geval horen wij dit graag, zodat we samen tot een oplossing kunnen komen en onze zorg kunnen verbeteren.

Deze klachtenregeling is opgesteld conform de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

2. Wat is een klacht?

Een klacht is een uiting van onvrede over:

- de zorgverlening
- het handelen of nalaten van een medewerker
- een besluit dat gevolgen heeft voor de cliënt

Een klacht kan worden ingediend door:

- de cliënt
 - een vertegenwoordiger
 - een nabestaande
-

3. Bespreek uw onvrede eerst

Wij adviseren om uw onvrede eerst te bespreken met:

- de betrokken medewerker
- of de begeleider / leidinggevende

In veel gevallen kan een gesprek al leiden tot een oplossing.

4. Ondersteuning door klachtenfunctionaris

Komt u er samen niet uit? Dan kunt u gebruikmaken van een onafhankelijke klachtenfunctionaris.

De klachtenfunctionaris:

- luistert naar uw verhaal
- helpt bij het formuleren van uw klacht
- bemiddelt tussen u en Sacado Zorg
- zoekt samen met u naar een passende oplossing

De klachtenfunctionaris is onafhankelijk en handelt vertrouwelijk.

5. Indienen van een formele klacht

U kunt een klacht schriftelijk of per e-mail indienen bij Sacado Zorg B.V.

Vermeld hierbij:

- uw naam en contactgegevens
- een duidelijke omschrijving van de klacht
- eventueel de datum/data waarop de klacht betrekking heeft

Na ontvangst:

- ontvangt u binnen **5 werkdagen** een bevestiging
 - nemen wij contact met u op om de verdere procedure te bespreken
-

6. Behandeling van de klacht

Wij behandelen uw klacht zorgvuldig en volgens de volgende stappen:

- De betrokken persoon krijgt de gelegenheid om te reageren
- Indien nodig doen wij onderzoek
- U wordt op de hoogte gehouden van de voortgang

Termijnen:

- U ontvangt binnen **6 weken** een inhoudelijke reactie
- Indien nodig kan dit worden verlengd tot maximaal **10 weken**

In de reactie staat:

- ons oordeel over de klacht
 - eventuele maatregelen
 - hoe wij herhaling proberen te voorkomen
-

7. Wanneer wordt een klacht niet behandeld?

Een klacht kan niet in behandeling worden genomen als:

- deze al eerder is behandeld
 - dezelfde klacht nog in behandeling is
 - de klacht ouder is dan 2 jaar (tenzij er bijzondere omstandigheden zijn)
 - de klacht niet door een bevoegde persoon is ingediend
-

8. Intrekken van de klacht

U kunt uw klacht op elk moment intrekken. De behandeling wordt dan stopgezet.

9. Niet tevreden met de uitkomst?

Bent u niet tevreden met de afhandeling van uw klacht? Dan kunt u uw klacht voorleggen aan een onafhankelijke geschillencommissie:

De Geschillencommissie Zorg

Website: <https://www.degeschillencommissiezorg.nl>

Deze commissie doet een bindende uitspraak.

10. Vertrouwelijkheid

Iedereen die betrokken is bij de behandeling van uw klacht is verplicht tot geheimhouding. Uw gegevens worden vertrouwelijk behandeld.

11. Kosten

Aan het indienen en behandelen van een klacht zijn voor u geen kosten verbonden.

12. Verbetering van onze zorg

Wij gebruiken klachten om onze zorg en dienstverlening te verbeteren. Klachten worden intern geëvalueerd en waar nodig leiden deze tot aanpassingen.

13. Vaststelling

Deze klachtenregeling is vastgesteld door Sacado Zorg B.V. en treedt in werking per **april 2025**.

Sacado Zorg B.V.

Voor vragen over deze regeling kunt u contact met ons opnemen via de gebruikelijke contactgegevens.