

Klachtenregeling LIV Zorg

Inleiding

LIV Zorg hecht veel waarde aan de tevredenheid van haar cliënten. Ondanks onze inzet om kwalitatief hoogwaardige zorg te bieden, kan het voorkomen dat cliënten of hun vertegenwoordigers niet tevreden zijn over de verleende zorg of begeleiding. Deze klachtenregeling beschrijft hoe u een klacht kunt indienen en hoe wij uw klacht behandelen.

1. Doel van de klachtenregeling

De klachtenregeling heeft als doel:

- Het bieden van een laagdrempelige mogelijkheid om klachten in te dienen.
- Het op een zorgvuldige en vertrouwelijke wijze behandelen van klachten.
- Het verbeteren van de kwaliteit van zorg op basis van ontvangen klachten.

2. Wie kan een klacht indienen?

Iedere cliënt van LIV Zorg of diens wettelijke vertegenwoordiger (zoals een ouder, voogd of mantelzorger) kan een klacht indienen. Daarnaast kunnen derden die betrokken zijn bij de zorgverlening ook een klacht indienen, mits dit in het belang is van de cliënt.

3. Waarover kunt u een klacht indienen?

Een klacht kan betrekking hebben op:

- De kwaliteit van de zorg of begeleiding.
- De bejegening door medewerkers van Amania Zorg.
- De organisatie van de zorgverlening.
- Communicatie en informatievoorziening.
- Andere aspecten die betrekking hebben op de dienstverlening van LIV Zorg.

4. Hoe kunt u een klacht indienen?

4.1 Informele klacht

- Wij raden aan om bij ontevredenheid eerst het gesprek aan te gaan met de betrokken medewerker of de zorgcoördinator. Veel klachten kunnen in een persoonlijk gesprek worden opgelost.

4.2 Formele klacht

- Indien een gesprek niet tot een bevredigende oplossing leidt of als u de voorkeur geeft aan een formele procedure, kunt u een schriftelijke klacht indienen.
- U kunt uw klacht indienen via e-mail of per post naar de klachtenfunctionaris van LIV Zorg.

Contactgegevens voor klachten:

- **E-mail:** [E-mailadres voor klachten]
- **Postadres:** [Adres , t.a.v. Klachtenfunctionaris]
- **Telefoon:** [Telefoonnummer voor klachten]

Vermeld in uw klacht:

- Uw naam en contactgegevens.
- De aard van de klacht en een omschrijving van de situatie.
- De naam van de betrokken medewerker(s) (indien van toepassing).
- Datum of periode waarin de klacht zich heeft voorgedaan.

5. Procedure bij behandeling van een klacht

5.1 Bevestiging van ontvangst

- Binnen vijf werkdagen na ontvangst van uw klacht, ontvangt u een schriftelijke bevestiging van ontvangst. In deze bevestiging wordt aangegeven hoe uw klacht in behandeling wordt genomen en wie uw aanspreekpunt is.

5.2 Onderzoek

- De klachtenfunctionaris zal de klacht onderzoeken door de feiten te verzamelen en, indien nodig, betrokkenen te spreken. De klachtenfunctionaris kan u ook om aanvullende informatie vragen om de klacht beter te kunnen beoordelen.

5.3 Behandelingstermijn

- LIV Zorg streeft ernaar de klacht binnen **vier weken** af te handelen. Indien meer tijd nodig is, wordt u hierover geïnformeerd en wordt een nieuwe termijn afgesproken.

5.4 Uitkomst en terugkoppeling

- Na het onderzoek ontvangt u een schriftelijk verslag van de bevindingen en een voorstel voor een oplossing of maatregel. Dit kan zijn:

- Een uitleg of verontschuldiging.
- Een herstelmaatregel om de situatie te verbeteren.
- Een aanpassing in de zorg of begeleiding.
- Eventuele andere stappen om de klacht op te lossen.

6. Externe klachtenprocedure

6.1 Geschilleninstantie

Indien u niet tevreden bent met de afhandeling van uw klacht door LIV Zorg, kunt u uw klacht voorleggen aan een externe klachtencommissie of geschilleninstantie. LIV Zorg is aangesloten bij [Naam van de geschillencommissie of externe instantie], die onafhankelijk klachten beoordeelt.

Contactgegevens Geschilleninstantie:

[Naam en contactgegevens van de geschilleninstantie]

6.2 Klacht bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ)

In ernstige gevallen of bij vermoedens van grove nalatigheid kunt u uw klacht ook melden bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ).

7. Vertrouwelijkheid en privacy

- Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld. Informatie over de klacht wordt uitsluitend gedeeld met personen die betrokken zijn bij de afhandeling van de klacht.
- Uw persoonsgegevens en alle details van de klacht worden verwerkt volgens de geldende privacywetgeving (AVG).

8. Klachtenregistratie en kwaliteitsverbetering

LIV Zorg houdt een registratie bij van alle ontvangen klachten. Deze klachten worden periodiek geëvalueerd om onze dienstverlening te verbeteren en om preventieve maatregelen te nemen.

9. Slotbepalingen

Deze klachtenregeling is voor het laatst bijgewerkt op [Datum] en is beschikbaar op verzoek. Amania Zorg behoudt zich het recht voor om deze klachtenregeling te wijzigen. Wij adviseren u daarom de regeling regelmatig te raadplegen.

Contactinformatie LIV Zorg

Voor vragen over deze klachtenregeling of om een klacht in te dienen, kunt u contact opnemen met:

- **E-mail:** [E-mailadres voor klachten]
 - **Telefoon:** [Telefoonnummer voor klachten]
 - **Postadres:** [Adres voor klachten]
-

Met deze klachtenregeling biedt **LIV Zorg** een duidelijke en toegankelijke procedure voor cliënten en vertegenwoordigers om eventuele klachten op een zorgvuldige en respectvolle manier in te dienen en af te handelen.

