

**KLACHTENREGELING**

SM Zorg B.V.

Versie: augustus 2025

Opgesteld volgens de Wkkgz (Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg)

# Inhoudsopgave

1. 1. Waarom deze regeling?
2. 2. Wat is een klacht?
3. 3. Wie mag een klacht indienen?
4. 4. Hoe kunt u een klacht indienen?
5. 5. Wat gebeurt er met uw klacht?
6. 6. De klachtenfunctionaris
7. 7. Niet tevreden met de oplossing?
8. 8. Hoe gaan wij om met uw gegevens?
9. 9. Wat doet SM Zorg met klachten?
10. 10. Slotbepalingen

# 1. Waarom deze regeling?

Bij SM Zorg doen we elke dag ons best om goede en veilige zorg te geven. Toch kan het gebeuren dat u ergens niet tevreden over bent. Deze klachtenregeling legt uit wat u dan kunt doen en hoe wij samen naar een oplossing zoeken.

# 2. Wat is een klacht?

Een klacht is alles wat u aangeeft als onvrede over onze zorg, bijvoorbeeld:
- Hoe u bent behandeld door een medewerker;
- De manier waarop zorg is verleend;
- Iets wat organisatorisch niet goed is verlopen.

Let op: Vragen of opmerkingen over bijvoorbeeld eten, wasgoed of vervoer horen hier niet bij. Die bespreken we apart via de gebruikelijke weg.

# 3. Wie mag een klacht indienen?

- De cliënt zelf;
- Een vertegenwoordiger of mantelzorger;
- Een nabestaande;
- Een schriftelijk gemachtigde contactpersoon.

# 4. Hoe kunt u een klacht indienen?

U kunt een klacht op meerdere manieren indienen:
- Mondeling bij de medewerker of zorgcoördinator;
- Telefonisch via ons algemene nummer;
- Via e-mail naar: klachten@smzorg.nl;
- Via de website door het klachtenformulier in te vullen;
- Schriftelijk:
 SM Zorg B.V.
 T.a.v. Klachtenfunctionaris
 Laan van Zuidhoorn 60
 2289 DE Rijswijk

# 5. Wat gebeurt er met uw klacht?

1. Wij bevestigen uw klacht binnen 5 werkdagen.
2. Wij proberen de klacht in overleg op te lossen.
3. U wordt hierbij ondersteund door een onafhankelijke klachtenfunctionaris, indien gewenst.
4. Binnen 6 weken ontvangt u een schriftelijk antwoord. Als meer tijd nodig is, laten we u dat weten (max. 4 weken extra).

# 6. De klachtenfunctionaris

U kunt altijd hulp vragen aan onze onafhankelijke klachtenfunctionaris. Deze:
- Helpt u bij het verwoorden van de klacht;
- Luistert, bemiddelt en zoekt samen naar een oplossing;
- Is onpartijdig en heeft geheimhoudingsplicht.

Contactpersoon klachtenfunctionaris: wordt op verzoek verstrekt of via de website.

# 7. Niet tevreden met de oplossing?

Bent u niet tevreden over de uitkomst van uw klacht? Dan kunt u deze voorleggen aan de erkende geschilleninstantie waarbij SM Zorg is aangesloten:

Zorggeschil
Postbus 24018
3502 MA Utrecht
Website: www.zorggeschil.nl
Telefoon: 088 – 0245123

# 8. Hoe gaan wij om met uw gegevens?

- Uw klacht wordt vertrouwelijk behandeld;
- Uw persoonsgegevens worden beschermd volgens de AVG;
- Alleen de betrokken medewerkers krijgen inzage;
- Uw klacht wordt maximaal 5 jaar bewaard.

# 9. Wat doet SM Zorg met klachten?

- Wij houden een klachtenregister bij;
- Jaarlijks analyseren we de klachten;
- We gebruiken de inzichten om onze zorg te verbeteren;
- De klachtenfunctionaris maakt jaarlijks een verslag voor de directie.

# 10. Slotbepalingen

- Deze regeling is van kracht sinds augustus 2025;
- Het document wordt jaarlijks geëvalueerd en aangepast waar nodig;
- De meest actuele versie is altijd beschikbaar op www.smzorg.nl of op te vragen bij de directie.