



**Ben je niet tevreden of
heb je zorgen? Laat het ons
weten.**

Folder bij Klachtenregeling SWZ zorg

SWZ zorg wil kwalitatief goede zorg en ondersteuning bieden. Daarom vinden we de mening van onze cliënten, verwanten en wettelijk vertegenwoordigers belangrijk. We horen het graag wanneer je tevreden bent, maar ook wanneer je niet tevreden bent over onze dienstverlening. Daar kunnen we immers van leren.

Als je niet tevreden bent over de zorg die je krijgt, kun je een klacht indienen. Je kunt eerst praten met je **begeleider of behandelaar**.

Als dit niet helpt, zijn er andere personen die je kunt inschakelen:

- De **vertrouwenspersoon** kan je helpen bij problemen of vragen. Alles wat je zegt blijft vertrouwelijk.
- De **klachtenfunctionaris** helpt je bij het oplossen van je klacht en geeft advies.
- Als de klacht niet naar jouw tevredenheid wordt opgelost, dan kan de **Raad van Bestuur** de klacht onderzoeken en beoordelen.
- Ben je het niet eens met het oordeel van SWZ zorg, dan kun je naar de **Geschillencommissie** gaan. Die kan je klacht beoordelen en eventueel een schadevergoeding toekennen.
- Bij klachten over de **Wet zorg en dwang** (Wzd), zijn er speciale vertrouwenspersonen en een aparte klachtencommissie die je kunnen helpen.

Hieronder lees je wat bovengenoemde personen voor je kunnen betekenen.

Persoonlijk begeleider of regiebehandelaar

Ben je niet blij met iets? Praat erover met je begeleider of behandelaar! Zij willen het graag weten als je niet tevreden bent of zorgen hebt. Helpt dit niet of loopt het niet zoals je hoopte, praat dan met iemand anders.

Als je het lastig vindt om dit zelfstandig te doen of als er geen oplossing komt dan kun je contact opnemen met een vertrouwenspersoon.

Clëntvertrouwenspersoon

Heb je een vraag of een probleem? Dan kun je terecht bij Marieke Ubbink, zij is een onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon. Marieke werkt niet bij SWZ zorg, ze werkt bij het LSR, een landelijk steunpunt.

Wat kan de cliëntvertrouwenspersoon voor je betekenen?

- Helpt je met vragen of problemen.
Bijvoorbeeld:
 - als je niet tevreden bent over de hulp die je krijgt
 - als je moeite hebt om de regeling te begrijpen
 - als je geen prettig contact hebt met een andere cliënt of iemand anders
 - als je het niet eens bent met regels of afspraken
- Helpt bij het gesprek met de medewerker, luistert naar je en geeft advies.
- Helpt je bij het begrijpen van je rechten.
- Helpt je met dingen die je niet met anderen wilt delen.
- Helpt je zodat kleine zorgen niet groter worden.

Alles wat je vertelt aan de cliëntvertrouwenspersoon blijft geheim.

Contact*

Bel of mail naar: 06 19 46 23 52 of
m.ubbink@hetlsr.nl
Meer informatie: www.hetlsr.nl

Vertrouwenspersoon Wzd

Is er iets wat je wil, maar niet mag? Is er iets wat je moet, maar niet wilt? Word je beperkt in je vrijheid en heb je hierover een vraag of een klacht? Dan is Petra Albers er voor je. Zij is cliëntvertrouwenspersoon voor de Wet zorg en dwang (Wzd) en kan helpen bij vragen over onvrijwillige zorg. Wat je aan haar vertelt, blijft vertrouwelijk. Zij kan je ook helpen om een klacht in te dienen bij de klachtencommissie onvrijwillige zorg.

Contact*

Bel of mail naar: 06 42 19 66 95 of
088 929 40 99
petraalbers@stemgever.nl
Meer informatie: www.stemgever.nl

Klachtenfunctionaris

Heb je hulp nodig bij het oplossen van een probleem of klacht? Dan kun je contact opnemen met Marit van Ewijk, de onafhankelijke klachtenfunctionaris van het LSR.

Wat kan zij voor je doen?

- Ze helpt bij problemen met de dienstverlening, de behandeling, of een andere kwestie.
- Ze kan bemiddelen om tot een oplossing te komen.
- Ze kan adviseren over mogelijke stappen om de klacht op te lossen.

Contact*

Bel of mail naar: 06 11 53 76 01 of
m.vanewijk@hetlsr.nl

*Check www.swzzorg.nl voor actuele contactinformatie.



Raad van Bestuur SWZ zorg

Wanneer je klacht niet naar tevredenheid is afgerond, dan kan de Raad van Bestuur van SWZ zorg helpen. De Raad van Bestuur onderzoekt de klacht. Iedereen die betrokken is, mag zijn verhaal vertellen. De Raad van Bestuur beoordeelt de klacht. Iedereen krijgt te horen wat er uit het onderzoek komt en wat het oordeel is.

Contact

Bel of mail naar: 0499 471 241 of
Secretariaat.RaadvanBestuur@swzzorg.nl

Geschillencommissie

Leidt de werkwijze niet tot oplossing van de klacht dan is er sprake van een geschil. Je kunt een geschil (met een financieel belang tot € 25.000,-) voorleggen aan de Geschillencommissie Gehandicaptenzorg, waarbij SWZ zorg is aangesloten. Er zijn voor de cliënt kosten verbonden aan het indienen van een klacht bij de geschillencommissie. Deze kosten worden door SWZ zorg vergoed.



Er geldt een termijn van 12 maanden na de datum waarop je de klacht bij SWZ zorg indiende. De geschillencommissie is bevoegd om een bindend advies uit te brengen en om een vergoeding voor geleden schade toe te kennen. Voor een geschil met een groter financieel belang dan € 25.000,- kun je terecht bij de rechtbank.

Contact

Schrijf of bel naar: Postbus 90600, 2509 LP Den Haag / 070 310 53 71
Voor meer informatie:
www.degeschillencommissie.nl

Klachtencommissie onvrijwillige zorg

Bij een klacht over onvrijwillige zorg kun je terecht bij de klachtencommissie onvrijwillige zorg met hulp van de vertrouwenspersoon Wzd. De klacht over onvrijwillige zorg, wordt als je dit wenst, voorgelegd aan de landelijke klachtencommissie onvrijwillige zorg (KCOZ).



De KCOZ bestaat uit onafhankelijke deskundigen, die je klacht behandelen en beperkende maatregelen kunnen opheffen.

Contact

Voor meer informatie: www.kcoz.nl

Meer informatie over de klachtenregeling

De volledige tekst van de klachtenregeling kun je nalezen en downloaden via www.swzzorg.nl. Daar vind je tevens een klachtenformulier, dat je kunt gebruiken bij het indienen van een klacht. De tekst van de klachtenregeling kun je ook opvragen bij jouw persoonlijk begeleider.



SWZ zorg

www.swzzorg.nl

Nieuwstraat 70,
5691 AG Son
Tel.: 0499 471 241
info@swzzorg.nl

