



ontploo je mogelijkheden

Bent u ontevreden? Laat het ons weten!

Klachtenregeling SWZ



SWZ wil goede zorg bieden en haar dienstverlening afstemmen op de wensen en behoeften van cliënten. Mogelijk bent u als cliënt toch niet tevreden over ons. Of bent u van mening, dat u niet correct behandeld bent. Dan is het goed om te weten, op welke manier u bij SWZ uw ongenoegen kunt uiten. Of een klacht kunt indienen.

Wij horen graag van u wanneer u tevreden bent over onze zorg en dienstverlening. Maar ook wanneer u niet tevreden bent over ons. Daar leren we namelijk van. Maak uw onvrede of klacht daarom altijd bespreekbaar. Wij gaan zorgvuldig met uw mening om. En proberen samen tot een oplossing te komen. Hiervan zult u geen nadeel ondervinden. Wij beschouwen een klacht als een gratis advies om onze zorg- en dienstverlening te verbeteren.

Wat kunt u doen als u niet tevreden bent?

Ontevredenheid kan voortkomen uit misverstanden of meningsverschillen. Vaak kan dit worden opgelost. Door een goed gesprek te voeren met de medewerker, die de ontevredenheid heeft veroorzaakt. Onze medewerkers worden getraind om hier goed mee om te gaan. En om samen met u tot een oplossing te komen.

Hulp inschakelen

Het kan best lastig zijn om uw ontevredenheid bespreekbaar te maken. U kunt iemand uit uw eigen netwerk vragen om u te helpen. Ook kunt u een beroep doen op een cliëntenvertrouwenspersoon. Bij deze persoon kunt u uw verhaal kwijt. Dit gesprek blijft strikt vertrouwelijk. Een cliëntenvertrouwenspersoon kan u helpen om voor uw belang op te komen. Er zijn geen kosten aan verbonden.

Cliëntvertrouwenspersonen

SWZ heeft voor haar cliënten een externe cliëntenvertrouwenspersoon van het landelijk steunpunt medezeggenschap (LSR). Deze cliëntenvertrouwenspersoon biedt ondersteuning en luistert naar uw verhaal. Wanneer u uw ontevredenheid met de medewerker wilt bespreken, kan de cliëntenvertrouwenspersoon u hierin ondersteunen. Ook kan de cliëntenvertrouwenspersoon u ondersteunen bij het indienen en behandelen van een klacht via de interne of externe klachtenprocedure. Samen met u gaat de cliëntenvertrouwenspersoon na wat precies uw klacht is. En wat de stappen zijn, die u kunt nemen om de klacht in behandeling te nemen.

Cliëntenvertrouwenspersoon van SWZ:

Marieke Ubbink

Telefoon: 06 - 19 46 23 52

E-mail: m.ubbink@hetlsr.nl

Jeugdhulp

Er is ook een cliëntenvertrouwenspersoon ten behoeve van de jeugdhulp. Dit is Els de Blok.

Els werkt niet bij SWZ, maar bij Zorgbelang Brabant* in opdracht van het AKJ **. Els kan naar u luisteren en u ondersteunen bij het bedenken van een oplossing. Wat u aan haar vertelt, blijft vertrouwelijk.

Cliëntenvertrouwenspersoon jeugdhulp:

Els de Blok

Telefoon: 088 555 - 1000

E-mail: info@akj.nl

Wet zorg en dwang

Riek Ansems is cliëntenvertrouwenspersoon ten behoeve van de wet zorg en dwang. Zij werkt bij Zorgbelang Brabant *. Riek is er voor elke cliënt of

Wie kan een klacht indienen?

Een cliënt, een cliëntvertegenwoordiger of een nabestaande van een cliënt kan een klacht indienen. Degene die de klacht indient, mag hierbij hulp of ondersteuning krijgen van een ander.

Hoe dient u een klacht in?

Klachtenfunctionaris

U kunt uw klacht indienen bij de klachtenfunctionaris van SWZ. Zij heeft als taak om datgene te doen, wat nodig is om een klacht op te lossen. Deze persoon is niet in dienst van SWZ en is onafhankelijk.

De klachtenfunctionaris heeft geen mening of oordeel over de klacht zelf. Zij biedt ondersteuning, opdat de klachtenregeling goed wordt toegepast. En biedt ondersteuning aan medewerkers, cliënten, cliëntvertegenwoordigers en aan nabestaanden van cliënten. Ook bewaakt ze een correcte naleving van de klachtenbehandeling.

De klachtenfunctionaris neemt - na het ontvangen van de klacht - binnen twee werkdagen contact met u op. Ze verstrekt informatie over de klachtenregeling en geeft keuzemogelijkheden voor de behandeling van de klacht. Eventueel

zal zij aanvullende informatie verzamelen. In overleg met u neemt ze vervolgens de noodzakelijke stappen om uw klacht op te lossen.

Klachtenfunctionaris van SWZ:

Frank Peters

Telefoon: 06 1146 6115

E-mail: klachten@swzzorg.nl of
f.peters@hetlsr.nl

U kunt uw klacht op verschillende manieren indienen:

- Via het online klachtenformulier op de website van SWZ (www.swzzorg.nl)
- Via e-mail
- Per brief
- Telefonisch

Het maakt niet uit op welke wijze u uw klacht kenbaar maakt. Uw klacht wordt altijd doorgeleid naar de klachtenfunctionaris. Hij zal uw klacht registreren en contact met u opnemen.

cliëntvertegenwoordiger, die in vertrouwen wil praten over onvrijwillige zorg. Ook kan ze ondersteunen bij een klachtenprocedure.

Cliëntenvertrouwenspersoon
wet zorg en dwang:

Riek Ansems

Telefoon: 06 – 36 33 60 76

E-mail: ransems@zorgbelang-brabant.nl

Heeft u twijfels of het bespreken van uw onvrede tot een oplossing zal leiden? Of heeft het bespreken van uw ontevredenheid niet geleid tot het gewenste resultaat? Dan kunt u een klacht indienen.

**) Zorgbelang Brabant behartigt de belangen van zorgvragers in de regio, geeft informatie en zet zich in voor de kwaliteit van zorg. **) Het AKJ (Advies en klachten Jeugdzorg) is een onafhankelijke landelijke organisatie en voert in opdracht van alle Nederlandse gemeenten het vertrouwenswerk uit voor de jeugdwet.*

Regionale klachtencommissie

Bent u van mening dat de interne klachtenbehandeling niet heeft geleid tot het gewenste resultaat? Of heeft u onvoldoende vertrouwen in de interne behandeling van de klacht? Dan kunt u uw klacht voorleggen aan de Regionale Klachtencommissie Gehandicaptenzorg Oost Brabant. Wanneer u hiervan gebruik wilt maken, kunt u dit kenbaar maken aan de klachtenfunctionaris.

Zij zal zorgdragen voor het insturen van uw klacht bij deze regionale klachtencommissie. De regionale klachtencommissie bestaat uit personen, die niet in dienst zijn van SWZ. De klachtencommissie stelt een onderzoek in naar de klacht. En brengt een niet-bindend advies uit aan de Raad van Bestuur van SWZ. Daarna neemt de Raad van Bestuur een besluit over hoe de klacht verder dient te worden afgehandeld.

Landelijke geschillencommissie

Heeft u onvoldoende vertrouwen in de regionale klachtencommissie? Of bent u niet tevreden over het besluit van de Raad van Bestuur van SWZ? Dan kunt u zich wenden tot de Geschillencommissie

Gehandicaptenzorg. Deze commissie kan een bindende uitspraak doen over klachten en geschillen. En kan tevens een vergoeding toekennen voor de geleden schade.

Wilt u een klacht of een geschil voorleggen bij de Geschillencommissie Gehandicaptenzorg? Dan kunt u zich wenden tot:

Geschillencommissie Gehandicaptenzorg

Adres: Postbus 90600,
2509 LP Den Haag

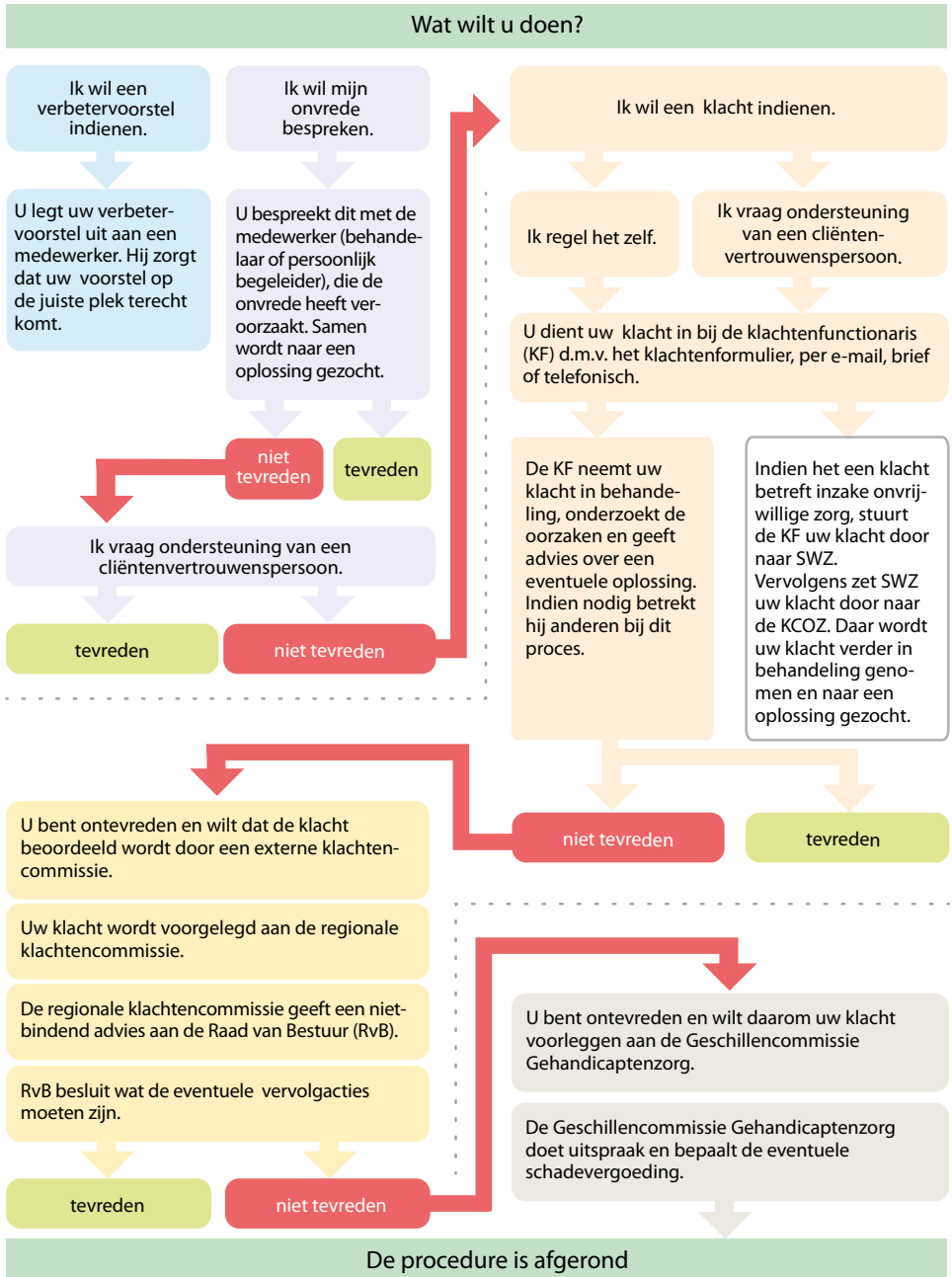
Telefoon: 070-3105380

www.degeschillencommissiezorg.nl

Klacht over onvrijwillige zorg

Heeft u een klacht over onvrijwillige zorg? Ook dan kunt u zich wenden tot onze klachtenfunctionaris. Zij beoordeelt uw klacht niet inhoudelijk, maar geeft deze door aan SWZ. Vervolgens zet SWZ uw klacht weer door naar de landelijke Klachten Commissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ).

Zo werkt de klachtenprocedure



Meer informatie over de klachtenregeling

De volledige tekst over de klachtenregeling kunt u nalezen en downloaden via de website van SWZ (www.swzzorg.nl). Daar treft u tevens een klachtenformulier aan, waarvan u gebruik kunt maken bij het indienen van een klacht. De tekst over de klachtenregeling kunt u ook opvragen bij uw persoonlijk begeleider.

Iedere klacht is een kans

Uw klacht is voor ons een kans om onze zorg- en dienstverlening te verbeteren. Daarom stellen wij het op prijs, wanneer u ons laat weten dat u ontevreden bent of wanneer u een klacht indient.



ontplooi je mogelijkheden