



ontploo je mogelijkheden

Bent u ontevreden? Laat het ons weten!

Klachtenregeling SWZ



SWZ wil graag goede zorg- en dienstverlening bieden. Maar mogelijk bent u toch niet tevreden over ons. Bent u van mening dat u niet correct behandeld bent, dan is het goed om te weten hoe u bij SWZ uw ongenoegen of uw klacht kunt uiten.

SWZ wil graag horen wanneer u tevreden bent, maar ook wanneer u niet tevreden bent over ons. Daar leren we namelijk van. Daarom stellen we het op prijs als u het ons laat weten. We gaan zorgvuldig om met uw klacht en proberen altijd samen tot een oplossing te komen. U zal hiervan op geen enkele wijze nadeel ondervinden. Wij beschouwen klachten als een gratis advies om onze zorg en ondersteuning te verbeteren.

Wat kunt u doen als u niet tevreden bent?

Ontevredenheid kan voortkomen uit misverstanden. Vaak kan dit worden opgelost door een goed gesprek met de betrokken medewerker of manager.

Heeft u twijfels of dit tot een goede oplossing zal leiden of heeft het bespreken van uw onvrede niet het gewenste resultaat, dan kunt u een formele klacht indienen. U heeft daarbij de keuze tussen een interne en een externe klachtenprocedure.

Als u het moeilijk vindt om uw ontevredenheid bespreekbaar te maken of om een klacht in te dienen, dan kunt u op elk gewenst ogenblik een beroep doen op de cliëntvertrouwenspersoon om u hierbij te ondersteunen en te helpen.

Wie kan een klacht indienen?

U kunt als cliënt zelf een klacht indienen. U mag zich hierbij laten helpen of ondersteunen door anderen. Ook een wettelijk vertegenwoordiger kan een klacht indienen.

Indienen van een klacht

U kunt uw klacht op verschillende manieren kenbaar maken: via het klachtenformulier op de website van SWZ, via e-mail, per brief, mondeling of telefonisch.

U kunt uw klacht kenbaar maken bij de klachtencoördinator, uw persoonlijk begeleider, de clustermanager of de regiomanager.

Op welke wijze en bij wie u uw klacht ook kenbaar maakt, de klacht wordt altijd meteen doorgeleid naar de klachtencoördinator, die de klacht zal registreren en met u contact zal opnemen.

Klachtencoördinator

De klachtencoördinator biedt – zowel aan cliënten als aan medewerkers van SWZ – ondersteuning voor het goed toepassen van de klachtenregeling en bewaakt een correcte naleving er van. De klachtencoördinator heeft geen mening of oordeel over de klacht zelf.

De klachtencoördinator neemt binnen twee werkdagen na het ontvangen van de klacht contact met u op. Hij verstrekt informatie over de klachtenregeling en uw keuzemogelijkheden voor de behandeling van de klacht. Eventueel zal hij aanvullende informatie vergaren.

De contactgegevens van de klachtencoördinator vindt u op de achterkant van deze folder.

Interne klachtenprocedure

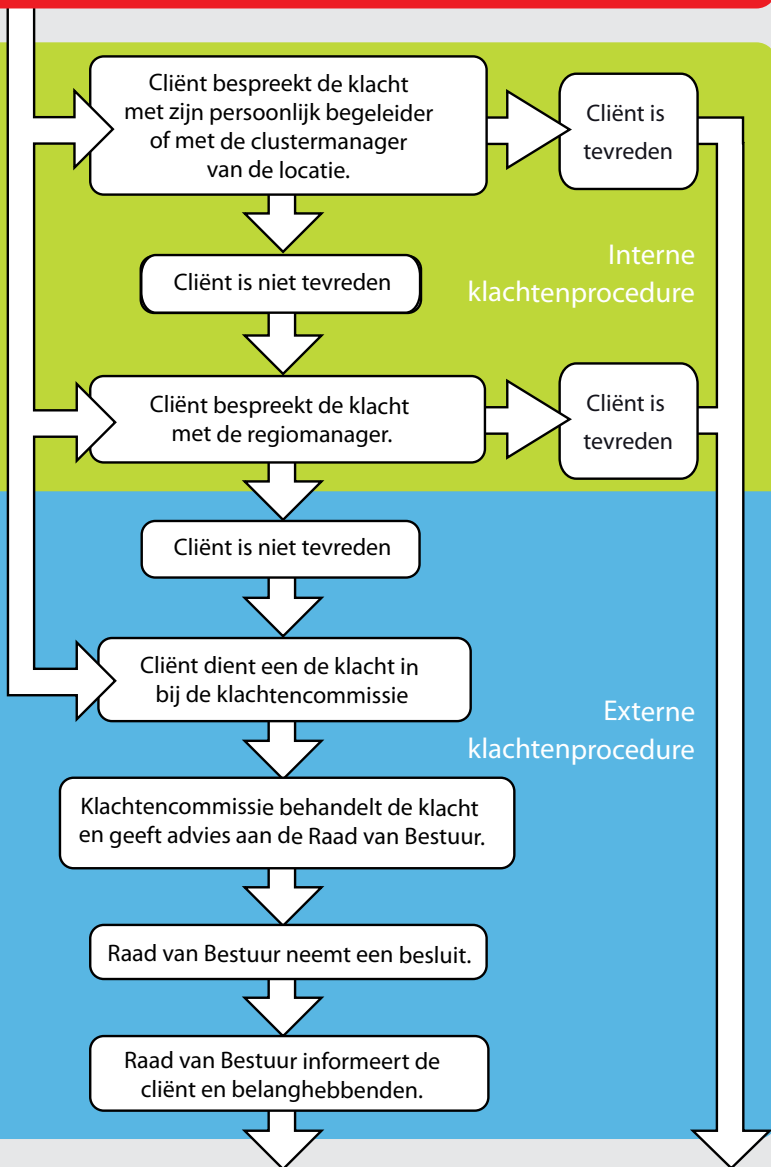
Indien u kiest voor de interne klachtenprocedure dan zullen – afhankelijk van de situatie en uw keuze – de persoonlijk begeleider of de clustermanager of de regiomanager de klacht in behandeling nemen. Deze personen zullen de klacht onderzoeken en met u naar een gepaste oplossing zoeken.

Externe klachtenprocedure

Heeft u onvoldoende vertrouwen in de interne behandeling van de klacht of leidt dit niet tot een oplossing die voor u acceptabel is, dan kunt u uw klacht indienen bij de onafhankelijke externe klachtencommissie.

De externe klachtencommissie bestaat uit personen die niet in dienst zijn van SWZ. De klachtencommissie stelt een onderzoek in naar de klacht en brengt een advies uit aan de Raad van Bestuur. Deze besluit vervolgens hoe de klacht afgehandeld zal worden.

Een cliënt heeft een klacht over SWZ



Klachtencoördinator

Bij wie kan ik ondersteuning krijgen?

U heeft de mogelijkheid om zich te laten bijstaan door een onafhankelijke externe cliëntvertrouwenspersoon of door iemand uit uw eigen netwerk. Er zijn geen kosten verbonden aan het inschakelen van de cliëntvertrouwenspersoon.

Cliëntvertrouwenspersoon

SWZ heeft voor haar cliënten een externe cliëntvertrouwenspersoon van het LSR (landelijk steunpunt medezeggenschap). De cliëntvertrouwenspersoon biedt opvang, luistert en probeert samen met u na te gaan wat precies uw klacht is en wat de stappen zijn die u kunt ondernemen.

Als u uw ontevredenheid wilt bespreken met uw persoonlijk begeleider of de clustermanager, dan kan de cliëntvertrouwenspersoon u hierin ondersteunen. Ook kan de cliëntvertrouwenspersoon u ondersteunen bij het indienen en behandelen van een klacht via de interne of externe klachtenprocedure. Meer informatie en actuele contactgegevens treft u aan in de folder over de cliëntvertrouwenspersoon, die beschikbaar is op alle locaties en via de website van SWZ: www.swzzorg.nl.

Zorgbelang

Zorgbelang is een organisatie die de belangen van zorgvragers in de regio behartigt, informatie geeft en zich inzet voor de kwaliteit van zorg. Zorgbelang vervult ook de functie van vertrouwenspersoon voor cliënten in het kader van de Jeugdwet, ten behoeve van de gemeenten. De actuele contactgegevens van Zorgbelang vindt u op hun website: www.zorgbelang-brabant.nl.

Meer informatie over de klachtenregeling

De volledige klachtenregeling is in te zien en te downloaden via de website van SWZ (www.swzzorg.nl). U kunt de regeling ook opvragen bij uw persoonlijk begeleider, de clustermanager en de klachtencoördinator.

Contactgegevens klachtencoördinator

Adres: Nieuwstraat 70, 5691 AG SON

Telefoon: 0499-471241

(u wordt dan doorverbonden met de klachtencoördinator)

E-mail: klachten@swzzorg.nl

Iedere klacht is een kans

Uw klacht is voor ons een kans om de 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.



ontplooij je mogelijkheden