

Klacht of onvrede

Klachtenregeling SDW in eenvoudige taal

Soms gaat er iets niet goed. Heb je een klacht of probleem? Ben je boos, verdrietig of ontevreden? Dat willen we dan graag weten. Zodat we samen tot een oplossing kunnen komen. En we de zorg en ondersteuning van SDW kunnen verbeteren.

In deze folder leggen we uit welke stappen je kunt nemen als je niet tevreden bent over SDW. Er zijn verschillende mogelijkheden om je klacht of onvrede onder de aandacht te brengen. Je kiest zelf welke stap of stappen jij het fijnst vindt.

Heb je vragen over deze regeling? Stel ze aan jouw begeleider, een vertrouwenspersoon voor cliënten of de klachtenfunctionaris.

Klacht of onvrede: ga in gesprek

Ben je ontevreden of heb je een klacht over iets wat te maken heeft met SDW?

Dan kun je jouw ontevredenheid op verschillende manieren aan de orde brengen:

1. Praat erover met je begeleider, de unitmanager of je cliëntadviseur.
2. Schakel een vertrouwenspersoon voor cliënten in.
3. Schakel de klachtenfunctionaris in.

Hieronder leggen we deze 3 opties verder uit.

Optie 1: Praat erover met je begeleider, de unitmanager of je cliëntadviseur.

Eventueel wordt een gesprek met de sectormanager geregeld.

Optie 2: Schakel een vertrouwenspersoon voor cliënten in.

Een vertrouwenspersoon luistert naar jou en neemt jouw verhaal altijd serieus.

Als je wilt, geeft de vertrouwenspersoon je advies.

Of zoeken jullie samen naar een oplossing.

Je kunt de vertrouwenspersoon ook al om hulp vragen voor je het gesprek met je begeleider of unitmanager hebt.

De hulp van een vertrouwenspersoon is gratis.

De vertrouwenspersonen zijn onafhankelijk.

Ze werken namelijk niet bij SDW.

SDW heeft meerdere vertrouwenspersonen:

- **Lynda de Bruijn**

E-mail: l.debruijn@stemgever.nl

Telefoon: 06-27 18 74 19

- **Yvette Tevel**

E-mail: y.tevel@stemgever.nl

Telefoon: 06-15 66 19 60

- **Inge Lausberg**

E-mail: i.lausberg@hetlsr.nl

Telefoon: 06-11 16 32 71

- **Vertrouwenspersoon jeugdhulp**

Telefoon: 088-555 1000

Chat of contactformulier: www.jeugdstem.nl



Optie 3: Schakel de klachtenfunctionaris in.

Komen jullie er met praten niet aan uit?

Dan kun je de klachtenfunctionaris inschakelen.

De klachtenfunctionaris is neutraal. Dat betekent dat de klachtenfunctionaris geen partij kiest.

De klachtenfunctionaris luistert naar je klacht en geeft informatie en advies. Ook luistert de klachtenfunctionaris naar het verhaal van SDW over de klacht.

Doel is om met elkaar tot een oplossing te komen.

De klachtenfunctionaris geeft géén oordeel over de klacht.

Je kunt ook meteen contact opnemen met de klachtenfunctionaris. Dus zonder eerst met de begeleider, unitmanager of vertrouwenspersoon te hebben gesproken.

De hulp van de klachtenfunctionaris is gratis.

De klachtenfunctionaris werkt niet bij SDW, maar bij Zorgbelang. Zo is de klachtenfunctionaris onafhankelijk.

Els de Blok is de klachtenfunctionaris bij SDW.

Je kunt contact met haar opnemen via:

- E-mail: klachtenfunctionaris@zorgbelang.nl
- Telefoon: 013-594 21 70



Schema met opties 1 t/m 3: ga in gesprek

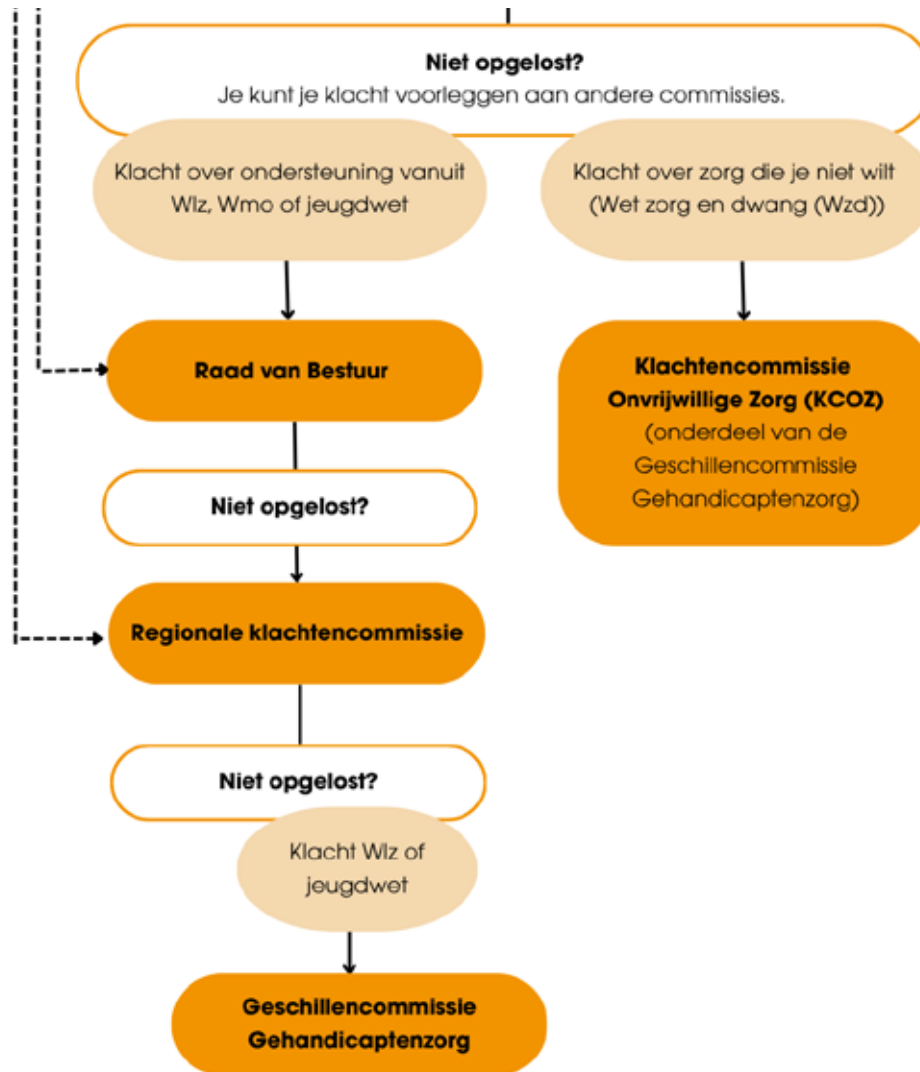


In dit schema zie je de opties zoals we op pagina 2 hebben beschreven.

Kom je niet tot een oplossing?
Op de volgende pagina's leggen we uit welke mogelijkheden er dan nog zijn.



Jouw klacht bij een commissie



Je kunt een klacht indienen bij de klachtenfunctionaris of bij een klachtencommissie. Hierbij moet je kijken wat voor soort klacht het is:

- Een klacht die te maken heeft over de zorg en ondersteuning van SDW die aan jou gegeven wordt vanuit de Wet langdurige zorg (Wlz), de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) of de Jeugdwet.
- Een klacht over zorg die je niet wilt. Hierbij moet SDW zich houden aan de Wet zorg en dwang (Wzd).

Je ziet *stippelijntjes* van boven het schema naar direct naar enkele commissies gaan. Dat betekent dat je jouw klacht ook meteen naar die commissie kunt sturen. Dus zonder eerst in gesprek te gaan met de begeleider, unitmanager, vertrouwenspersoon en/of klachtenfunctionaris.

Op de volgende pagina's leggen we de stappen uit het schema hiernaast verder uit.

Klacht over ondersteuning

Ondersteuning vanuit Wlz, Wmo of Jeugdwet

Heeft een gesprek met de begeleider, unitmanager, vertrouwenspersoon en/of klachtenfunctionaris geen oplossing gebracht?

En gaat het om een klacht over de ondersteuning en zorg van SDW die jij krijgt vanuit de Wlz, Wmo of Jeugdwet?

Dan kun je jouw klacht indienen bij:

1: SDW Raad van Bestuur

Je kunt je klacht op papier zetten, in de vorm van een brief.

De vertrouwenspersoon kan je hierbij helpen.

Je kunt ook meteen je klacht naar de Raad van Bestuur sturen. Dus zonder eerst het gesprek aan te gaan met de begeleider, unitmanager, vertrouwenspersoon en/of klachtenfunctionaris.

Stuur je klacht naar:

Raad van Bestuur van SDW

Postbus 33

4700 AA Roosendaal

Binnen 5 werkdagen nadat de klacht is ontvangen, nemen we contact met je op. Daarna onderzoeken we jouw klacht. Binnen 6 weken krijg je een brief waarin staat wat er uit het onderzoek is gekomen en welke verbetermaatregelen zijn genomen. Als we meer tijd nodig hebben voor het onderzoek, dan laten we jou dat weten. We zijn verplicht om de klacht binnen 10 weken af te handelen.

2: Regionale klachtencommissie Wkkgz

SDW is aangesloten bij de Regionale klachtencommissie Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

Dit is een onafhankelijke klachtencommissie.

Dat betekent dat een groep mensen buiten SDW jouw klacht verder onderzoekt.

Stuur je klacht naar:

Regionale klachtencommissie Wkkgz

Bredaseweg 412

5037 LH Tilburg

Of via e-mail: info@regionaleklachtencommissie.nl

Of bel op maandag tussen 10.00 en 12.00 uur: 06-15 53 74 13



3: Geschillencommissie Gehandicaptenzorg

Kon de regionale klachtencommissie je niet helpen?
Ga dan met je klacht naar de Geschillencommissie Gehandicaptenzorg. Lees hoe je hier een klacht in moet dienen op: www.degeschillencommissiezorg.nl

Let op: dit kan alleen als jij ondersteuning krijgt vanuit de Wlz of de Jeugdwet.



Klacht over zorg die je niet wilt

Onvrijwillige zorg

Gaat jouw klacht over zorg die je niet wilt (onvrijwillige zorg)?

En is jouw klacht niet opgelost na een gesprek met de begeleider, unitmanager, cliëntvertrouwenspersoon en/of klachtenfunctionaris?

Of wil je liever niet met hen in gesprek gaan?

Dan kun je jouw klacht indienen bij:

Klachtencommissie onvrijwillige zorg (KCOZ)

Lees hoe je hier een klacht in moet dienen op:

www.degeschillencommissiezorg.nl/over-ons/zorgcommissies/klachtencommissie-onvrijwillige-zorg

De klachtencommissie onvrijwillige zorg (KCOZ) is onderdeel van de geschillencommissie gehandicaptenzorg.

Deze onafhankelijke commissie behandelt klachten over onderwerpen die in de Wet zorg en dwang (Wzd) worden genoemd. Onafhankelijk betekent dat mensen van buiten SDW jouw klacht verder onderzoeken.

Lees meer over de Wzd op www.hoewerktzorgendwang.nl

