

KLACHTENREGELING ZUIDWESTER

Doorgaans heeft Zuidwester tevreden cliënten. Gelukkig maar. Wij doen immers elke dag ons best om de ondersteuning aan uw wensen te laten voldoen. Toch kan er wel eens iets misgaan. U kunt een klacht hebben over onze dienstverlening of vinden dat er een fout besluit is genomen. Blijf met deze klachten of ontevredenheid niet rondlopen. Hier kunt u lezen wat u kunt doen met uw klacht.

WAAR KUNT U MET UW KLACHT TERECHT? DE MEDEWERKER OF (ZORG)MANAGER

U kunt uw klacht het beste bespreken met de betrokken medewerker. Een gesprek zorgt voor helderheid en lost vaak al veel op. Onderling overleg is bovendien snel te regelen.

Soms lukt het helaas niet om samen het probleem op te lossen of is het lastig het gesprek aan te gaan. U kunt uw klacht dan ook bespreken met de (zorg)manager van de medewerker(s) of met de regiomanager.

KLACHTENFUNCTIONARIS

Zuidwester heeft een onafhankelijke klachtenfunctionaris waar u contact mee kunt opnemen om te bekijken hoe het beste om te gaan met de klacht. Deze kan u ook helpen om uw klacht goed onder woorden te brengen, als u dat lastig vindt. De klachtenfunctionaris kan ook, als u dat wilt, aanwezig zijn bij het gesprek met de medewerker of (zorg)manager. Uiteraard wordt uw klacht vertrouwelijk behandeld.

Vanuit de Wet zorg en dwang (Wzd) is er een aparte klachtenregeling. Bij een Wzd-klacht kunt u bijvoorbeeld denken aan een beslissing om onvrijwillige zorg uit te voeren. Als uw klacht betrekking heeft op de Wzd dan zet de

klachtenfunctionaris uw klacht door aan de KCOZ (KlachtenCommissie Onvrijwillige Zorg). Zij behandelen uw klacht dan verder.

U kunt zich ook direct wenden tot de klachtenfunctionaris met het verzoek te bemiddelen bij een klacht. Deze bespreekt uw klacht dan met de medewerker(s) tegen wie de klacht is gericht en/of met de (zorg)manager. Bemiddeling vindt alleen plaats als het past bij de soort klacht en de medewerker(s) tegen wie de klacht is gericht dat ook wil(len). De contactgegevens van de klachtenfunctionaris vindt u aan het einde van deze brochure.

RAAD VAN BESTUUR

Als u geen bemiddeling wenst of als de bemiddeling niet naar tevredenheid is gegaan, kunt u uw klacht indienen bij de Raad van Bestuur. Deze geeft een oordeel over de klacht. De Raad van Bestuur heeft hierbij een aantal mogelijkheden, zoals:

- de klachtencommissie vragen om een advies te geven bij algemene klachten; deze commissie is een samenwerking tussen Stichting Ipse de Bruggen en Stichting Zuidwester;
- een externe deskundige raadplegen.

OORDEEL EN UITSpraak

DIENDE U DE KLACHT IN BIJ DE RAAD VAN BESTUUR?

Wanneer u een klacht indient bij de Raad van Bestuur, ontvangt u daarvan een ontvangstbevestiging. Bij de behandeling van de klacht kan de Raad van Bestuur advies inwinnen bij de klachtencommissie. De Raad van Bestuur informeert u in de regel binnen zes weken welk besluit hij heeft genomen over uw klacht. Ook geeft hij aan of er naar aanleiding van de uitspraak reden is tot het nemen van maatregelen. Die maatregelen zijn ook mogelijk als uw klacht niet gegrond is verklaard.

Als de Raad van Bestuur besluit uw klacht *ter behandeling* door te sturen naar de klachtencommissie, dan ontvangt u een ontvangstbevestiging van deze commissie. Daarin staat ook hoe het vervolg van de procedure eruitziet en wanneer u bericht over de uitspraak kunt verwachten.

DIENDE U DE KLACHT ZELF IN BIJ DE KLACHTENCOMMISSIE?

Wanneer u de klacht zelf instuurt naar de klachtencommissie, ontvangt u na de behandeling van de klacht rechtstreeks van de commissie informatie over de uitspraak.

BENT U HET NIET EENS MET DE UITSpraak?

Als u niet tevreden bent met de afhandeling van uw algemene klacht, dan heeft u de mogelijkheid de klacht voor te leggen aan de landelijke geschillencommissie waarbij Zuidwester is aangesloten. De klachtenfunctionaris kan u daarover inlichten.

ZUIDWESTER VOOR WERK

Voor klachten met betrekking tot Zuidwester voor Werk geldt dat als bemiddeling door de klachtenfunctionaris niet lukt of als de klager niet tevreden is met het oordeel van de zorgaanbieder over de ingediende klacht, er sprake is van een geschil. De klager kan een geschil voorleggen aan een onafhankelijke, wettelijk erkende geschillencommissie waar Stichting Zuidwester voor Werk zich (verplicht) bij heeft aangesloten. De geschillencommissie heeft een eigen reglement.

VOLLEDIGE REGELINGEN

Deze leaflet bevat slechts een samenvatting van de 'Klachtenregeling cliënten Zuidwester' en de 'Klachtenregeling cliënten Wet zorg en dwang'. Een exemplaar van deze regelingen kunt u opvragen bij de klachtenfunctionaris en zijn ook te vinden op de website van Zuidwester: www.zuidwester.org bij cliënt & verwant.

CONTACTGEGEVENS

Klachtenfunctionaris Zuidwester

Postbus 16

3240 AA Middelharnis

E-mail: klachtenfunctionaris@zuidwester.org

Telefoon: 0187- 89 8888 (vraag naar de klachtenfunctionaris)

Wij zijn er voor kwetsbare burgers: kinderen en volwassenen die met enige ondersteuning zelf hun weg in het leven kunnen vinden, of die dag en nacht volledige zorg en aandacht vragen. Wij stimuleren hen om het maximale uit het dagelijkse leven te halen. Want net als voor ieder ander, is het voor de cliënten van Zuidwester belangrijk dat ze van het leven kunnen genieten.