

### HOE GAAN SGL EN CLIËNTEN OM MET KLACHTEN?

Uiteraard willen wij u goede ondersteuning bieden. Dat lukt gelukkig vaak. Maar natuurlijk kan er weleens iets fout gaan. Er gebeurt dan bijvoorbeeld iets wat u niet prettig vindt. Of Misschien heeft u een klacht over een medewerker, vrijwilliger of stagiair. Kortom, u bent niet tevreden. Wat nu?

In deze folder staat beschreven welke stappen u kunt nemen bij ontevredenheid. Let op: dit is een vereenvoudigde samenvatting van de klachtenregeling. Als u dat wenst, dan kunt u ook de volledige regeling ontvangen.

### ALS U ONTEVREDEN BENT KUNT U CONTACT OPNEMEN MET:

#### **De begeleiding**

Veel klachten kunnen al worden rechtgezet in een goed gesprek tussen u en de begeleiding. Er zijn altijd mensen die een luisterend oor willen bieden. Bovendien kan de oplossing niet alleen u, maar ook andere cliënten ten goede komen. Praten is dus heel belangrijk!

#### **De teamleider cliëntenzorg / regiomanager**

Komt u er met de begeleider niet uit, dan kan een gesprek met de teamleider cliëntenzorg een goede tweede stap zijn. Hij of zij kan met praktische oplossingen komen of uw probleem verder bespreken binnen SGL. Als de klacht over de teamleider cliëntenzorg zelf gaat, dan kunt u de regiomanager contacteren.

### **De cliëntvertrouwenspersoon**

Wilt u met een onafhankelijke persoon vertrouwelijk over uw probleem praten, dan begrijpen wij dat. U kunt dan contact opnemen met de cliëntvertrouwenspersoon. Hij of zij is er vooral voor de cliënt en ondersteunt bij de eventueel te nemen stappen.

### **De klachtenfunctionaris**

Ook met de klachtenfunctionaris kunt u op een vertrouwelijke en onafhankelijke manier uw klacht bespreken. Hij of zij gaat ook, als u dat wilt, actief aan de slag om de klacht opgelost te krijgen. Daarbij is hij of zij niet alleen gericht op de cliënt, maar ook op de andere partijen die zijn betrokken bij het probleem.

### **De klachtencommissie**

Wilt u, eventueel na een gesprek met de vertrouwenspersoon en/of de klachtenfunctionaris, een officiële klacht indienen? Dat kan bij de onafhankelijke klachtencommissie van SGL, die uit meerdere leden bestaat. Hoe u de klachtencommissie bereikt, vindt u verderop in deze folder.

De klachtencommissie bepaalt eerst of de klacht kan worden behandeld. Is dat zo, dan start er een onderzoek, waarna de commissie een advies uitbrengt. De Raad van Bestuur beslist vervolgens over de kwestie. De totale procedure duurt in principe 6 weken.

## De Geschillencommissie

Als u, na het volgen van bovenstaande stappen, niet tevreden bent met de uitkomst en dat niet accepteert, dan is er sprake van een formeel geschil. U kunt dan overwegen om uw klacht voor te leggen aan de Geschillencommissie Gehandicaptenzorg. Hoe u de Geschillencommissie bereikt, vindt u verderop in deze folder.

### PROCEDURE

De volgorde van bovenstaande stappen is slechts een advies. Wij raden u echter wel aan om die procedure te volgen. Zo komen wij samen het snelste tot een passende oplossing.

### KOSTEN

Ondersteuning van de cliëntvertrouwenspersoon, de klachtenfunctionaris en de klachtencommissie kosten u niets, ondersteuning van de Geschillencommissie wel.

### VRAGEN?

Heeft u naar aanleiding van deze folder nog vragen, neem dan gerust contact op met de teamleider cliëntenzorg. Op de volgende bladzijde vindt u de contactgegevens terug.

## CONTACTGEGEVENS

### Cliëntvertrouwenspersoon SGL

Jolanda Jansen

Telefoon: 06-14571100

E-mail: [info@confidentes.eu](mailto:info@confidentes.eu)

### Klachtenfunctionaris SGL

Angeli van der Hoeven / Rob Wientjens

Telefoon: 088-0245144

E-mail: [klachtenfunctionarissgl@cbkz.nl](mailto:klachtenfunctionarissgl@cbkz.nl)

### Klachtencommissie SGL

t.a.v. Edward Geurts (voorzitter)

Postbus 5036

6130 PA Sittard

### Geschillencommissie Gehandicaptenzorg

Postbus 90600

2509 LP Den Haag

Telefoon: 070-3105380

[www.degeschillencommissiezorg.nl](http://www.degeschillencommissiezorg.nl)