

# Klachten over de zorg- en dienstverlening

De medewerkers van SOVAK doen hun werk graag en ook graag goed. Toch blijft het mensenwerk en daarbij kan altijd iets gebeuren waar u niet tevreden over bent. Wanneer de zorg- of dienstverlening niet loopt zoals u had gewenst, verwacht of afgesproken, dan horen wij dat graag van u. Want alleen als wij weten wat er speelt, kunnen we ervan leren en het een volgende keer verbeteren of voorkomen.

Bij SOVAK maken we onderscheid tussen klachtbehandeling over vrijheidsbeperkingen in het kader van de Wet Zorg en Dwang (WZD) en andere klachten. In dit infoblad informeren wij u over de klachten, anders dan de klachten in het kader van de wet Zorg en Dwang.

## **Onvrede**

Wanneer u niet tevreden bent over de ondersteuning of bejegening, dan wil SOVAK dat graag weten. Blijf er niet mee rondlopen, maar bespreek uw punt. Bij voorkeur eerst met de (persoonlijk) begeleider. Als u er samen niet uitkomt, kunt u de manager van de locatie of de consulent cliëntadvies inschakelen. Als u dat niet wilt of wanneer ook dat gesprek niet tot een bevredigend antwoord leidt, kunt u terecht bij de klachtenfunctionarissen van SOVAK.

## **Klachtenfunctionaris**

We kunnen ons voorstellen dat het prettig is om iemand te hebben die behulpzaam kan zijn. Om samen te kijken wat u kunt ondernemen, hoe u dat wil aanpakken en misschien ook wel om helder te krijgen waar het precies om gaat. De klachtenfunctionaris luistert, kan meedenken, adviseren en desgewenst bemiddelen. Mocht ook dit niet tot het gewenste resultaat leiden dan kunt u (samen met de

klachtenfunctionaris) uw klacht schriftelijk indienen bij de Raad van Bestuur.

### **Klachtafhandeling Raad van Bestuur**

De Raad van Bestuur neemt de klacht in ontvangst en neemt uiterlijk tien weken na ontvangst van de klacht een besluit. Voordat de Raad van Bestuur een besluit neemt kan hij klager en aangeklaagde horen, informatie vragen aan functionarissen van SOVAK en/of de interne adviescommissie klachtenregeling inschakelen. Zo vormen zij zich een beeld met als doel een zo goed mogelijk besluit te nemen dat recht doet aan de betrokken personen en de ontstane situatie.

### **Geschillencommissie**

Mocht u het niet eens zijn met het besluit van de Raad van Bestuur dan kunt u naar de geschillencommissie waar SOVAK bij is aangesloten. Deze commissie stelt eerst vast of de klacht ontvankelijk is, dat wil zeggen in behandeling genomen kan worden. Vervolgens wordt tijdens een zitting, via hoor en wederhoor, beoordeeld of de klacht gegrond of ongegrond is. De geschillencommissie doet een bindende uitspraak.

#### **Geschillencommissie gehandicaptenzorg**

Postbus 90600

2509 LP Den Haag

Telefoon: 070-3105380.

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

### **Informatie en advies**

Nog vragen naar aanleiding van dit infoblad? Voor meer informatie of advies kunt u terecht bij de Consulanten cliëntadvies van SOVAK. Bel 088 – 35 20 123 of mail [clientadvies@sovak.nl](mailto:clientadvies@sovak.nl)

### **Binnen SOVAK**

#### **Klachtenfunctionarissen**

- Jolanda Schreuders – Vreugdenhil
- Tom Schoormans

#### **Contact opnemen?**

Bel naar tel. 088 - 35 20 346

of per e-mail [klachtenfunctionaris@sovak.nl](mailto:klachtenfunctionaris@sovak.nl)

Over de rol van de cliëntvertrouwenspersoon en de klachtenfunctionaris is bij Cliëntsservice een apart infoblad beschikbaar. U kunt het opvragen via onderstaande contactgegevens.

### **Buiten SOVAK**

Ook buiten SOVAK bestaan er onafhankelijke belangenorganisaties die ondersteuning bieden bij het indienen van een klacht. De meest bekende is Zorgbelang Nederland.

#### **Zorgbelang Nederland**

Afdeling Informatie & Klachtopvang

Telefoon: 0900 – 243 70 70

[www.zorgbelang-nederland.nl](http://www.zorgbelang-nederland.nl)

contact voor Noord-Brabant:

[ikg@zorgbelang-brabant.nl](mailto:ikg@zorgbelang-brabant.nl)