

Klachtenfunctionaris

Hulp en ondersteuning bij onvrede, problemen of klachten over de zorg.

Ben je niet tevreden over iets van de zorg of ondersteuning die jij bij SOVAK krijgt? Je hebt er misschien al eens met een begeleider of met iemand van je familie of vrienden over gepraat. En toch zit het je niet lekker. Je probleem is nog niet opgelost en je denkt erover om een klacht in te dienen. Misschien kan ik je helpen.

Wie ben ik?

Ik ben Jolanda Schreuders - Vreugdenhil en ik ben de klachtenfunctionaris van SOVAK. Ik geef informatie en advies over hoe je bij SOVAK aandacht kunt vragen voor je klacht. Het is mijn taak om bij onvrede, problemen of klachten naar jou te luisteren. Ik ben onafhankelijk en kies dus geen partij. Ik probeer te bemiddelen tussen alle betrokkenen, zodat jullie weer goed samen verder kunnen.

Voor wie ben ik?

Ik ben er voor alle cliënten van SOVAK. En als je je klacht zelf niet zo goed kunt verwoorden, luister ik natuurlijk ook naar iemand die de klacht namens jou naar voren brengt. Dat kan een begeleider zijn of iemand uit je familie of vriendenkring.

Wat kan ik voor je doen?

Als iets jou steeds maar dwars blijft zitten, hoor ik dat het liefst zo vroeg mogelijk. Laat de problemen niet opstapelen; je hebt het recht om er aandacht voor te vragen! Als je me belt of mailt maken we binnen vier dagen een afspraak voor een eerste gesprek. Samen zoeken we uit wat er precies aan de hand is. Ook bekijken we wat je al gedaan hebt en wat je er verder aan kunt doen. Ik ken de mogelijkheden en de wegen, maar jij bepaalt!

Hoe werkt het?

Als je met mijn hulp en bemiddeling niet tot een oplossing komt waar je tevreden mee bent, dan gaan we verder. Ik kan je helpen met het op papier zetten van de klacht. Die sturen we naar de Raad van Bestuur van SOVAK. De bestuurder nodigt je uit voor een gesprek om jouw kant van de zaak te horen. Als je dat wil kan ik met je meegaan wanneer je met de bestuurder gaat praten. De bestuurder zal ook met de medewerkers praten over wie de klacht gaat. Dat noemen we hoor en wederhoor.

Hoe gaat het dan verder?

De Raad van Bestuur heeft tien weken de tijd om de klacht te beoordelen en tot een besluit te komen. Als het om een ingewikkelde zaak gaat, kunnen zij ook een adviescommissie inschakelen die hen helpt om tot een goede en eerlijke beslissing te komen. Als klachtenfunctionaris kan ik de beslissing met je doornemen om te bekijken wat je ervan vindt. Als er afspraken worden gemaakt die de begeleiders moeten weten, dan zorg ik ervoor dat die in het ondersteuningsplan komen te staan. Als je wilt hebben we na verloop van tijd nog een gesprek om te kijken of het beter gaat. Dan ronden we ons contact af.

En als ik het niet eens ben met de beslissing van de bestuurder?

In dat geval zijn er nog mogelijkheden om je klacht buiten SOVAK aan te kaarten. Bijvoorbeeld bij de landelijke geschillencommissie Zorg of bij de rechter. Ook daarover kan ik je informatie geven en de weg wijzen.

Maar laten we hopen dat het zover niet hoeft te komen. Laat onvrede niet uitgroeien tot een klacht. Kom er mee naar voren; hoe eerder hoe beter. Samen kijken we hoe we voor alle partijen tot een goede oplossing kunnen komen.

Contact:

Voor meer informatie of advies kun je terecht bij klachtenfunctionaris
Jolanda Schreuders- Vreugdenhil



- Telefoon: 06 - 53 75 30 02
- e-mail: klachtenfunctionaris@sovak.nl