

Klacht extern indienen

De klachtenregeling van PSW heeft betrekking op alle klachten over de zorg- en dienstverlening of werkomstandigheden. Klachten die betrekking hebben op (het vermoeden van) seksueel misbruik of een ander strafbaar feit, vallen niet onder deze klachtenregeling. Het kan voorkomen dat de klachtencommissie de klacht verwijst naar een externe instantie, zoals het Openbaar Ministerie (politie) of de inspectie voor de gezondheidszorg. U kunt zelf ook een klacht extern indienen. Bijvoorbeeld als de klacht zeer ernstig is of als u niet tevreden bent over de klachtenbehandeling door PSW. De cliëntvertrouwenspersoon kan u daarbij de weg wijzen.

Informatie

Wilt u meer weten over de klachtenregeling? U kunt de klachtenregeling downloaden van www.pswml.nl of opvragen via het Centraal Bureau van PSW. Ook als u vragen hebt over de klachtenregeling, kunt u daar terecht. U kunt er zeker van zijn dat uw verzoek om informatie vertrouwelijk wordt behandeld.

Klachtenadviescommissie PSW

Centraal Bureau, klachtencommissie cliënten
Charles de Gaullestraat 21, 6049 HB Roermond
Postbus 420, 6040 AK Roermond
0475 474 410
klachtencommissie.clienten@pswml.nl
www.pswml.nl

Cliëntvertrouwenspersonen PSW

Greet van Dijk

06 22 38 97 45
mjmvdiijk@planet.nl

Stella Laumans

06 13 07 34 67
s.laumans@pswml.nl

2016 Uitgave PSW Realisatie hoerenenvandooren.nl

Klachtenregeling voor cliënten

Niet tevreden. Wat nu?

Bent u niet tevreden over PSW? Hebt u problemen met (het gedrag van) een medewerker of met een bepaalde situatie of is er een incident geweest? Dan kunt u een klacht indienen. We hebben een klachtenregeling voor alle cliënten en hun ouders/verwanten of wettelijk vertegenwoordigers.



Over de cliëntvertrouwenspersonen is een aparte folder verschenen.

Die kunt u downloaden van www.pswml.nl of aanvragen bij het Centraal Bureau, uw persoonlijk begeleider of teamleider.



Onze passie kent geen beperkingen

Klachtenregeling

Praten

Onze medewerkers zetten zich dagelijks in om de best mogelijke zorg te bieden aan cliënten. Maar als u niet tevreden bent, willen we daarover graag met u praten. Door uw vraag of probleem bespreekbaar te maken met de direct betrokkene(n), teamleider en/of manager, kunnen we samen zoeken naar een oplossing. Door erover te praten, kunnen we bovendien de kwaliteit van de zorg verbeteren en een soortgelijke klacht voorkomen.

Cliëntvertrouwenspersonen

Soms lukt het niet of het is voor u niet prettig om de klacht met de betrokkene(n) te bespreken. Dan kunt u terecht bij een van de cliëntvertrouwenspersonen. PSW heeft twee onafhankelijke cliëntvertrouwenspersonen die u graag helpen. De cliëntvertrouwenspersoon geeft advies, bemiddelt of verleent bijstand bij het zoeken naar een oplossing. Zij kan u bovendien ondersteunen bij het indienen van een formele klacht bij de klachtencommissie en de verdere afwikkeling daarvan.

Klachtencommissie

Indien er voor u geen goede oplossing is gekomen of u wilt de klacht niet bespreken met de medewerker(s) en/of de cliëntvertrouwenspersoon, dan is er de mogelijkheid om uw klacht rechtstreeks in te dienen bij de klachtencommissie. De klachtencommissie is onpartijdig en onafhankelijk. De klachtencommissie bestaat uit drie leden: één lid op voordracht van een cliëntorganisatie voor cliënten en ouders/verwanten van mensen met een verstandelijke beperking (SOL), één lid op voordracht van PSW en een externe voorzitter op voordracht van de beide andere leden. De leden hebben geen dienstverband of bestuurlijke binding met PSW. De voorzitter mag bovendien geen dienstverband of bestuurlijke binding hebben met een cliëntorganisatie.

Vertrouwelijk

Klachten worden vertrouwelijk behandeld. De leden van de klachtencommissie zijn verplicht tot geheimhouding tegenover derden. De verslagen worden behandeld als vertrouwelijke informatie, net

als het dossier dat door de klachtencommissie wordt aangelegd. Voor u en voor de persoon tegen wie de klacht gericht is, geldt dat u recht hebt op inzage in het deel dat op u betrekking heeft. Het dossier is op te vragen bij het secretariaat van PSW.

Klacht indienen

Een klacht kunt u per post of per e-mail indienen bij de voorzitter van de klachtencommissie. Wilt u liever mondeling een klacht indienen, dan kunt u telefonisch contact opnemen met de voorzitter (via het Centraal Bureau). Samen met de voorzitter kunt u de klacht op schrift stellen.

Procedure

Als u het fijn vindt, kunt u een persoon aanwijzen die u bijstaat tijdens de hele procedure van de behandeling van de klacht. Dat kan de cliëntvertrouwenspersoon zijn, maar ook iemand anders die u vertrouwt. De voorzitter legt aan het begin van de procedure uit hoe de verdere behandeling van uw klacht zal zijn en met welke termijnen u rekening moet houden. Vervolgens gaat de klachtencommissie informatie verzamelen en de klacht onderzoeken. De klachtencommissie werkt op basis van 'hoor en wederhoor', dat wil zeggen dat de leden alle betrokken partijen kunnen oproepen. Soms zal de klachtencommissie ook externe deskundigen of eventuele getuigen raadplegen.

Uitspraak

Als het onderzoek is afgerond, stuurt de klachtencommissie een schriftelijke uitspraak naar u als indiener van de klacht, de persoon tegen wie de klacht gericht is en de bestuurder van PSW. De bestuurder informeert u en de persoon tegen wie de klacht gericht is of er naar aanleiding van de uitspraak maatregelen worden getroffen en zo ja, welke. De bestuurder beargumenteert waarom maatregelen wel of niet genomen worden.

Kosten

Klachtenbehandeling door PSW brengt voor cliënten en hun ouders of wettelijk vertegenwoordigers geen kosten met zich mee. Eventuele extra kosten die de klachtencommissie moet maken, betaalt PSW.