

Klacht elders indienen

De klachtenregeling van PSW heeft betrekking op alle klachten over de zorg- en dienstverlening of de bejegening. Het kan voorkomen dat de klachtencommissie de klacht verwijst naar een externe instantie, zoals het Openbaar Ministerie (politie) of de Inspectie voor de Gezondheidszorg. Dat gebeurt bijvoorbeeld als het om een zeer ernstige klacht gaat of indien er een vermoeden is van een strafbaar feit.

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.

Informatie

Wilt u meer weten over de klachtenregeling? U kunt de klachtenregeling downloaden van www.psw.nl/contact/klacht of opvragen via het Centraal Bureau van PSW. U kunt ook informatie vragen bij uw persoonlijk begeleider, teamleider, manager, de cliëntvertrouwenspersoon of de klachtenfunctionaris.

Clïëntvertrouwenspersonen PSW

Greet van Dijk 06 22 38 97 45 • mjmvdiijk@planet.nl

Stella Laumans 06 13 07 34 67 • s.laumans@psw.nl

Clïëntvertrouwenspersoon AKJ

Externe cliëntvertrouwenspersoon voor kinderen/jongeren in de Jeugdwet, 088 555 10 00 • info@akj.nl • www.akj.nl

Klachtenfunctionaris PSW

Antwoordnummer 570 4200 WB Gorinchem

088 024 51 44 • klachtenfunctionarispsw@cbkz.nl

Klachtencommissie cliënten

Ter attentie van de ambtelijk secretaris

Postbus 5002, 6097 AK Heel

klachtencommissie.clïenten@psw.nl

Geschillencommissie Gehandicaptenzorg

Postbus 90600, 2509 LP Den Haag • 070 310 53 80

www.degeschillencommissiezorg.nl > cliënten >

zorgcommissies > gehandicaptenzorg

2017 Uitgave PSW Realisatie hoenenvandooren.nl

Klachtenregeling voor cliënten

Niet tevreden. Wat nu?

Bent u niet tevreden over PSW? Hebt u problemen met een bepaalde situatie of met het gedrag van een medewerker of is er een incident geweest? Dan bestaan er verschillende mogelijkheden om uw probleem of klacht op te lossen.



Onze passie kent geen beperkingen



Over de cliëntvertrouwenspersonen is een aparte folder verschenen. Die kunt u downloaden van www.psw.nl/contact/klacht of aanvragen via een van hen, bij uw persoonlijk begeleider of teamleider of bij het Centraal Bureau van PSW.

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; het liefst met de betrokken begeleiders en/of hun leidinggevenden. Door uw onvrede te bespreken op de plek waar deze is ontstaan, kunnen we samen zoeken naar een oplossing. Door erover te praten, kunnen we bovendien de kwaliteit van de zorg verbeteren en een zelfde soort probleem of klacht in de toekomst voorkomen.

Cliëntvertrouwenspersonen

Soms lukt het niet of het is voor u niet prettig om uw vraag of probleem 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 staat naast de cliënt of vertegenwoordiger en kent de organisatie goed. Zij geeft advies, bemiddelt of verleent bijstand bij het zoeken naar een oplossing. Zij kan u bovendien wijzen op de klachtenfunctionaris of u ondersteunen bij het indienen van een formele klacht bij de klachtencommissie.

Klachtenfunctionaris

Misschien heeft de ondersteuning van de cliëntvertrouwenspersoon niet het door u gewenste resultaat; of wilt u het probleem of de klacht liever bespreken met een deskundige die wat meer op afstand van de organisatie staat. PSW heeft een onafhankelijke klachtenfunctionaris. Deze is in dienst bij het CBKZ (Centraal Bureau Klachtenmanagement in de Zorg) en werkt speciaal voor een aantal Limburgse gehandicaptenorganisaties. De klachtenfunctionaris is gericht op een zo bevredigend mogelijke en duurzame oplossing voor alle partijen en kan een bemiddelende rol spelen. De klachtenfunctionaris kan u bovendien informeren over de klachtenregeling van PSW, advies geven over het indienen van een formele klacht en kan u bijstaan bij het formuleren van die klacht.

Klachtencommissie

Indien er voor u geen goede oplossing is gekomen of u wilt de klacht niet bespreken met de begeleiders, de leidinggevenden, de cliëntvertrouwenspersoon of de klachtenfunctionaris, dan is er de mogelijkheid om uw klacht rechtstreeks in te dienen bij de klachtencommissie. De klachtencommissie is onpartijdig en onafhankelijk en is ingesteld door verschillende Limburgse gehandicaptenorganisaties. De leden hebben geen dienstverband of bestuurlijke binding met PSW. De klachtencommissie werkt op basis van een vastgestelde procedure. De uitspraak is altijd een advies aan de bestuurder. 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 legt uit waarom maatregelen wel of niet genomen worden.

Meer informatie over de klachtencommissie vindt u op onze website: www.psw.nl/contact/klacht.

Vertrouwelijk

Klachten worden vertrouwelijk behandeld. De cliëntvertrouwenspersoon, de klachtenfunctionaris en 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.

Aanmelden

Cliëntvertrouwenspersoon, klachtenfunctionaris en klachtencommissie zijn laagdrempelig en gemakkelijk te bereiken. U kunt zich rechtstreeks aanmelden. De post-/mailadressen en telefoonnummers vindt u achterin deze brochure.

Kosten

Ondersteuning door de cliëntvertrouwenspersoon of klachtenfunctionaris en klachtenbehandeling door de klachtencommissie brengt voor cliënten en hun vertegenwoordigers geen kosten met zich mee.

Behandeling van *alle* klachten

De wet stelt verschillende eisen aan de behandeling van klachten in het kader van Wlz, Jeugdwet of Wmo. U kunt voor alle klachten terecht bij de cliëntvertrouwenspersonen, de klachtenfunctionaris en de klachtencommissie. Afhankelijk van onder welke wet uw zorg valt, wordt uw klacht behandeld volgens de juiste regeling. U hoeft zich daar zelf niet bij voorbaat in te verdiepen.

U vindt de verschillende regelingen op onze website: www.psw.nl/contact/klacht.

Geschillencommissie

Indien een klacht na behandeling conform deze regeling niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager niet akkoord gaat, is er sprake van een geschil. PSW is aangesloten bij de landelijke Geschillencommissie Gehandicaptenzorg. U kunt contact opnemen met deze geschillencommissie als u niet tevreden bent over de klachtenbehandeling door PSW of indien redelijkerwijs niet van u verlangd kan worden dat u een klacht indient bij (de klachtencommissie van) PSW. De geschillencommissie is niet toegankelijk voor cliënten die zorg krijgen op basis van de Wmo.

Meer informatie vindt u op de website: www.degeschillencommissiezorg.nl.