

## HOE GAAN SGL/RELIM EN CLIËNTEN/MEDEWERKERS 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/personeelslid, 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 (SGL)/medewerkers (Relim) ten goede komen. Praten is dus heel belangrijk!

### **De locatiemanager/teamleider**

Komt u er met de begeleider niet uit, dan kan een gesprek met de locatiemanager (SGL)/teamleider (Relim) een goede tweede stap zijn. Hij of zij kan met praktische oplossingen komen of uw probleem verder bespreken binnen SGL/Relim. Als de klacht over de locatiemanager (SGL)/teamleider (Relim) zelf gaat, dan kunt u contact opnemen met de manager (cliëntenzorg bij SGL).

## 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/medewerker 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 (SGL)/medewerker (Relim), maar ook op de andere partijen die zijn betrokken bij het probleem.

## 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 Zorg. 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 kost u niets, ondersteuning van de Geschillencommissie wel.

## VRAGEN?

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

## CONTACTGEGEVENS

### Cliënt/medewerkersvertrouwenspersoon SGL/Relim

Jolanda Janssen  
Telefoon: 06-14571100  
E-mail: [info@confidentes.eu](mailto:info@confidentes.eu)

### Klachtenfunctionaris SGL/Relim

Mandy van Hoef, René Stijns en Peter Esmeijer  
Telefoon: 088-0245144  
E-mail: [klachtenfunctionarissgl@cbkz.nl](mailto:klachtenfunctionarissgl@cbkz.nl)

### Geschillencommissie Zorg

Postbus 90600  
2509 LP Den Haag  
Telefoon: 070-3105380  
[www.degeschillencommissiezorg.nl](http://www.degeschillencommissiezorg.nl)