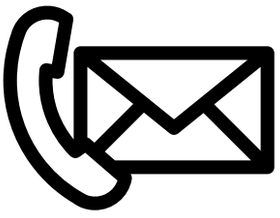
CLIENTINFORMATIE

KLACHTEN-REGELING

WE ZIJN ER VOOR JOU

LUISTEREN

HELPEN



NEEM CONTACT OP

cliëntvertrouwenspersoon@smobreda.nl

076-564 5050

SMOBreda.nl

JOUW STEM TELT!

Bij SMO Breda e.o. zetten we ons continu in om de zorg voor onze cliënten te verbeteren.

Ons team doet zijn uiterste best om kwalitatieve begeleiding te bieden, maar soms denk je misschien dat bepaalde zaken beter kunnen. Jouw mening en klachten zijn belangrijk omdat ze ons helpen de zorg te optimaliseren, niet alleen voor jou maar ook voor anderen.

Wie kan een klacht Indienen?
Elke (ex-)cliënt van SMO Breda e.o. heeft het recht om een klacht in te dienen. Ook een familielid, direct betrokkene, of een wettelijk vertegenwoordiger kan namens jou een klacht indienen.

Bij wie bespreek je de klacht?

- Bij de betrokken persoon.
- Bij de Cliëntvertrouwenspersoon (CVP).
- Bij het Klachtenloket Zorg van de geschillencommissie Zorg.

Wanneer krijg je een reactie?

- Binnen een week neemt de cliëntvertrouwenspersoon contact op voor een afspraak.
- De afspraak wordt z.s.m. ingepland.
- De klacht wordt binnen 6 weken afgehandeld. Dit kan nog eenmalig met max. 4 weken worden verlengd, als dat nodig is voor zorgvuldig onderzoek.

CLIENTVERTROUWENSPERSOON

ONDERSTEUNEN

De CVP is er om jou te ondersteunen bij onvrede of klachten over de aangeboden zorg. De CVP is onafhankelijk en zal samen met jou naar oplossingen kijken, zonder een uitspraak te doen over de gegrondheid van de klacht.

CVP HELPT JOU

- We luisteren naar jouw verhaal zonder informatie door te geven, anders vragen we altijd jouw toestemming.
- We geven informatie of advies over je klacht of probleem.
- We bemiddelen bij een klacht of probleem tussen jou en de betrokken persoon.
- We verlenen bijstand bij het indienen van je klacht bij het klachtenloket Zorg.

NIET TEVREDEN

Als het overleg met de CVP niet het gewenste resultaat oplevert, of als je een uitspraak wilt over de gegrondheid van je klacht, kun je je klacht indienen bij het Klachtenloket Zorg van de Geschillencommissie Zorg.

EVALUATIE

Na de afhandeling van een klacht zal de cliëntvertrouwenspersoon contact opnemen om te evalueren of alles naar wens is verlopen en of er tips zijn voor de hulpverlening.

CONTACT

cliëntvertrouwenspersoon@smobreda.nl

SMO Breda e.o., Centraal Bureau,
Postbus 3385, 4800 DJ Breda

06-57935696 Anouk Hamers
06-15104021 Judith de Zwart

SMO
BREDA