



Klachtenfolder SJSJ-Ambulant

Klachtenregeling SJSJ-Ambulant

SJSJ-Ambulant streeft ernaar dat alle cliënten tevreden zijn over de begeleiding die door SJSJ-Ambulant wordt geboden. De medewerkers doen hun uiterste best met de grootste zorgvuldigheid te werken en rekening te houden met uw wensen en aan te sluiten op uw begeleidingsvraag.

Toch kan het gebeuren dat u van mening bent dat deze begeleiding verbeterd kan worden, dat u opmerkingen heeft of zelfs een klacht. Het is dan ook belangrijk dat SJSJ-Ambulant hiervan op de hoogte is zodat we actie kunnen ondernemen, de begeleiding kunnen verbeteren en de kwaliteit verhogen. Bent u niet tevreden, dan heeft u recht op een serieuze afhandeling van uw onvrede of klacht.

De SJSJ-Ambulant klachtenregeling is daarom opgesteld met als doel:

- het tijdig en vooral juist behandelen van de onvrede of klacht;
- het voorkomen van herhaling van de onvrede of klacht;
- het indien nodig herstellen van de relatie tussen u en uw begeleider(s);
- het bijdragen aan de kwaliteit van de zorg en de dienstverlening van SJSJ-Ambulant.

Wat moet u doen met een melding, klacht of onvrede?

Er is een verschil tussen onvrede en een formele klacht.

- Als u niet tevreden bent, kan het vaak worden opgelost door dit **direct te bespreken** met uw ambulant begeleider of diens leidinggevende.
- Kunt, durft of wilt u dit niet bespreken of leidt het gesprek niet tot verbetering, dan kunt u uw melding, klacht of uiting van onvrede **schriftelijk** doorgeven aan SJSJ-Ambulant. Deze onderzoeken de klacht intern en reageren op uw brief. Een gesprek kan ook volgen.
- U kunt uw klacht overigens ook altijd direct naar de klachtencommissie sturen. Zij onderzoeken dan of een gesprek alsnog tot verbetering kan leiden via de zogenaamde **bemiddeling** of dat het beter is deze voor te leggen voor klachten*behandeling*.

Het is ook mogelijk dat directe familieleden en partners opmerkingen hebben over de kwaliteit van de begeleiding. SJSJ-Ambulant staat open voor alle signalen rond verbetering van begeleiding en kwaliteit, maar we kijken goed naar de rol en betrokkenheid bij u van de familie en/of partner.

U bent immers de cliënt van SJSJ-Ambulant en uw privacy is voor ons zeer belangrijk. In het geval dat u minderjarig bent of onder bewind staat, dan gelden er uiteraard andere regels.



Hoe gaat het verder in zijn werk?

Bij de klachtencommissie kunt u uw klacht indienen.

U stelt de commissie op de hoogte van de klacht door hen een brief te schrijven. Geef in deze brief duidelijk het volgende aan:

- Wat is er gebeurd, over wie gaat het of wie waren nog meer betrokken?
- Waarom bent u niet tevreden?
- Zorg er ook voor dat uw naam en adres, uw handtekening en datum van verzending er goed op staan.

Wat gebeurt er nadat u een klacht hebt ingediend?

Eerst krijgt u van de secretaris van de klachtencommissie een bevestiging van ontvangst van uw klacht. Daarna wordt uw klacht in behandeling genomen en wordt eventueel voorgesteld om tot bemiddeling over te gaan. Als u dit wil, zal bekeken worden of een gesprek mogelijk is om samen naar een oplossing te zoeken.

Kan dit niet of wilt u dit niet, dan wordt overgegaan tot formele klachtbehandeling.

Degene tot wie de klacht zich richt, krijgt de mogelijkheid om schriftelijk te reageren. Daarna krijgt u een uitnodiging uw klacht toe te lichten tijdens een hoorzitting. U kunt zich hierbij laten ondersteunen door een door u aangewezen persoon. Dit kan familie, een kennis of zelfs een advocaat zijn. Dat is aan u. Ook degene tegen wie de klacht is gericht wordt voor de hoorzitting uitgenodigd en krijgt de gelegenheid een toelichting te geven.

Inzage en privacy

Bij de ontvangstbevestiging van de klacht is een formulier gevoegd waarmee u toestemming kunt geven aan de leden van de Klachtencommissie om uw dossier in te zien als dat nodig is voor de behandeling van de klacht. De desbetreffende leden zullen niet zonder uw medeweten uw dossier inzien. Met betrekking tot de gegevens zijn ze gebonden aan de geheimhoudingsplicht. Geeft u geen toestemming tot inzage van het dossier, dan kan de behandeling van de klacht door de klachtencommissie bemoeilijkt worden.

Het kan zijn dat u samen op deze hoorzitting wordt verwacht, het kan ook zijn dat dit niet wenselijk is. De hoorzitting is verder voor niemand toegankelijk.

De klachtencommissie bestaat uit een onafhankelijke voorzitter, twee leden en de secretaris.

Na de zitting hoort u maximaal binnen 6 weken wat de uitspraak van de klachtencommissie is. In de uitspraak staat of uw klacht terecht was: in termen van de klachtencommissie wordt de klacht gegrond of ongegrond verklaard.

En wat gebeurt er na de uitspraak?

De klachtencommissie stuurt de uitspraak ook naar degene waartegen uw klacht gericht is en de directie van SJSJ-Ambulant. Het kan zijn dat de uitspraak leidt tot maatregelen om de zorg aan u te verbeteren. Ook daarover wordt u geïnformeerd.

Melding aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg

De klachtencommissie meldt een ernstige klacht aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg indien de zorgaanbieder ondanks herhaald aandringen van de commissie nalaat om aanbevelingen van de commissie te realiseren en daardoor een situatie ontstaat of wordt gecontinueerd die een ernstige en structurele bedreiging inhoudt van de kwaliteit van zorg. Onder een ernstige klacht wordt verstaan een klacht over een situatie waarbij sprake is van onverantwoorde zorg.

Contactgegevens:

SJSJ-Ambulant
t.a.v. de directie
Pater Kustersweg 8
6267 NL Cadier en Keer

Direct naar de klachtencommissie?

Klachtencommissie SJSJ-Ambulant
Pater Kustersweg 8
6267 NL Cadier en Keer

