

# Klachtenprocedure SMWO



*Uw klacht, onze aandacht:  
samen op weg naar verbetering*

## Inleiding

Uiteraard streeft SMWO ernaar om u zo goed mogelijk te helpen. Het is echter mogelijk dat onze hulp niet voldoende aansluit bij uw wensen of verwachtingen. Bent u niet tevreden over het contact met uw hulpverlener? Dan kunt u dit bespreken met de betreffende hulpverlener en, als dat nodig is, met de manager sociaal werk.

Bij SMWO zijn ook veel vrijwilligers actief en de mogelijkheid bestaat dat u niet tevreden bent over de dienstverlening van één van onze vrijwilligers. Ook in dat geval vragen wij u eerst in gesprek te gaan met de vrijwilliger en, als dat nodig is, met de coördinator vrijwilligerstaak.

Als het ondanks bemiddeling niet lukt om een oplossing te vinden, bestaat de mogelijkheid uw formele klacht in te dienen bij de klachtenfunctionaris van SMWO. De klachtenfunctionaris is onpartijdig, informeert en adviseert en kan bemiddelen bij het afhandelen van een klacht.

SMWO ziet een klacht als een kans om haar dienstverlening verder te verbeteren. Klachten worden daarom altijd open en met zorgvuldige aandacht behandeld. In deze klachtenprocedure leest u hoe SMWO omgaat met uw klacht en hoe het klachtenproces verloopt.

**NB:** Indien uw klacht het onzorgvuldig gebruik van persoonsgegevens betreft, kan u rechtstreeks een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens (AP). Meer informatie hierover vindt u op de website <https://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl/een-tip-of-klacht-indienen-bij-de-ap>.

## Begrippenlijst

In deze klachtenprocedure worden de volgende begrippen veelvuldig gebruikt:

- Klacht: deze uiting van ontevredenheid kan tot 2 jaar na beëindiging van de hulp- of dienstverleningsrelatie worden ingediend indien de klager niet tevreden is met de dienstverlening en/of zich onheus of niet juist bejegend voelt.
- Klager: cliënt die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan SMWO.
- Medewerker: persoon die namens SMWO de dienst verleent waarover een klacht wordt ingediend. Hieronder verstaan we ook stagiairs.
- Vrijwilliger: persoon die onder begeleiding van een aangewezen verantwoordelijk SMWO-medewerker (coördinator vrijwilligerstaak) vrijwillig diensten levert.
- Manager sociaal werk: direct leidinggevende van de medewerker waarover een klacht wordt ingediend.
- Coördinator vrijwilligerstaak: coördinator van de vrijwilliger waarover een klacht wordt ingediend.
- Klachtenfunctionaris: persoon die namens SMWO de functie van klachtenfunctionaris bekleedt en die onpartijdig is, informeert en adviseert en kan bemiddelen bij het afhandelen van een klacht.
- Klachtencommissie Zeeland: onafhankelijke, externe partij die klachten in behandeling neemt zodra de klager zich rechtstreeks tot de commissie richt.

## **Ik wil een formele klacht indienen, hoe doe ik dat?**

Wanneer u na gesprekken met de medewerker of vrijwilliger en diens leidinggevende over uw ontevredenheid niet samen tot een oplossing bent gekomen, kun u een formele klacht indienen bij de klachtenfunctionaris van SMWO. We geven er de voorkeur aan dat u dit per e-mail doet via [klachtenfunctionaris@smwo.nl](mailto:klachtenfunctionaris@smwo.nl). Wij gaan dan als volgt aan de slag met uw klacht:

1. Na ontvangst van uw klacht ontvangt u binnen 2 werkdagen een bevestiging van onze klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris kan u indien gewenst ook informeren over onze klachtenprocedure.
2. De klachtenfunctionaris hoort de betrokken medewerker of vrijwilliger en u afzonderlijk en objectief. De volgorde daarbij is dat eerst de betrokken medewerker of vrijwilliger en vervolgens u wordt gehoord.
3. De klachtenfunctionaris nodigt – indien nodig – u beiden uit voor een gezamenlijk gesprek en probeert tot een oplossing te komen. Bij dit gesprek zal een notulist aanwezig zijn om een gespreksverslag te maken. De notulist is aanwezig ten gunste van de klachtenfunctionaris, zodat die een oordeel kan geven. In het verslag wordt onder andere vastgelegd welke afspraken er gemaakt zijn. Tijdens het gesprek heeft de klachtenfunctionaris een neutrale, onafhankelijke positie.
4. De klachtenfunctionaris voegt het gespreksverslag en het oordeel toe aan uw dossier. U zult het oordeel het oordeel binnen 2 weken na het gesprek schriftelijk ontvangen. Het oordeel bevat:
  - a. Een inhoudelijk standpunt van SMWO of zij de klacht terecht of onterecht vindt.
  - b. De melding of u en SMWO er samen uitgekomen zijn en of de klachtmelding kan worden gesloten. Ook worden eventuele maatregelen die genomen zijn om het probleem te verhelpen vermeldt.
  - c. Advies over mogelijke vervolgstappen indien u niet tevreden bent met het oordeel van de klachtenfunctionaris.

## **Ik wil niet in gesprek met mijn hulpverlener, wat kan ik doen?**

Mocht u het niet prettig vinden om bij ontevredenheid eerst in gesprek te gaan met de medewerker of vrijwilliger en diens leidinggevende, dan heeft u de mogelijkheid om uw klacht rechtstreeks in te dienen bij de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris zal in dat geval hetzelfde handelen zoals hierboven beschreven staat bij stap 1 t/m 4.

## **Wat als SMWO en ik er samen niet uit komen?**

We hopen het natuurlijk niet, maar de kans bestaat dat we er samen niet uitkomen. Daarom is SMWO aangesloten bij Klachtencommissie Zeeland. U kunt een beroep doen op de commissie als afhandeling van uw klacht door onze klachtenfunctionaris niet tot het gewenste resultaat leidt of wanneer u de functionaris liever niet wilt inschakelen. U kunt uw klacht schriftelijk, per e-mail of online indienen. Hiervoor maakt u bij voorkeur gebruik van het klachtmeldingsformulier.

Na ontvangst van uw klacht beoordeelt de voorzitter van de commissie eerst of uw klacht in behandeling kan worden genomen. Als de commissie de klacht in behandeling neemt, zal deze verder onderzocht worden. Indien de commissie het noodzakelijk acht, wordt een hoorzitting georganiseerd waarbij beide partijen een mondelinge toelichting kunnen geven. De externe klachtencommissie vormt zich een oordeel over uw klacht en brengt, uiterlijk twee maanden na indiening van uw klacht, u en de Raad van Bestuur van SMWO hiervan op de hoogte.

Na ontvangst van het oordeel, bepaalt de Raad van Bestuur van SMWO haar standpunt ten aanzien van te nemen maatregelen. Binnen 4 weken ontvangt u en Klachtencommissie Zeeland hierover bericht.

Meer informatie over Klachtencommissie Zeeland kunt u vinden op de website <https://viazorg.nl/klachtencommissie>.

### **Gerelateerde documenten**

- Folder SMWO privacy & klachten
- Brochure Klachtencommissie Zeeland (2021)
- Klachtenregeling Klachtencommissie Zeeland (2021)
- Klachtmeldingsformulier Klachtencommissie Zeeland (2021)