

Samen zoeken we naar oplossingen bij klachten

Klachtenregeling

Niet tevreden

Het is mogelijk dat u niet tevreden bent over de contacten met SMWO. Het kan zijn dat u zich niet correct bejegend voelt door de organisatie of dat de dienstverlening niet voldoet aan uw wensen of verwachtingen. Als u klachten hebt, kunt u die aan ons kenbaar maken.

Het indienen van een klacht

Als u ontevreden bent over de bejegening door de organisatie of over de geboden dienstverlening kunt u dit het beste eerst bespreken met de betrokken medewerker en/of teamleider. Meestal kunt u in dat gesprek tot een oplossing komen.

Lukt het niet om tot een voor u bevredigende oplossing te komen, dan kunt u gebruik maken van de klachtenregeling van SMWO. U dient uw klacht schriftelijk in bij de directeur van de organisatie. De directeur werkt aan een oplossing. Bent u niet tevreden over de afhandeling of oplossing, dan wordt uw klacht behandeld door de externe klachtencommissie.

De externe klachtencommissie

De externe klachtencommissie is ingesteld door het bestuur van SMWO. Zij vormt zich een oordeel over uw klacht en brengt een advies uit aan het bestuur van SMWO. Het bestuur neemt een besluit aan de hand dit advies en deelt dit aan u mee.

Meer informatie

Als u verdere vragen hebt over de klachtenregeling, leg deze dan voor aan de medewerker waarmee u contact hebt. Die zorgt dat u de gewenste informatie krijgt.

Aan de tekst van deze folder kan geen rechtsgeldigheid worden ontleend.



Meer informatie over SMWO kunt u vinden op

www.smwo.nl

U kunt rekenen op vertrouwelijke dienstverlening

Privacy

U hebt contact gehad met een medewerker van SMWO

Afhankelijk van de aard van het contact heeft de medewerker een aantal persoonlijke gegevens van u genoteerd, zoals uw naam en geboortedatum, maar ook welke (hulp)vraag u hebt. Ook als er (vervolg) gesprekken plaatsvinden, wordt daar een verslag van gemaakt. Hierin worden de noodzakelijke gegevens voor de voortgang van de dienstverlening genoteerd. Al uw gegevens worden bewaard in een dossier. SMWO gaat ervan uit dat u door uw aanmelding direct toestemming verleent om deze gegevens vast te leggen.

Waarom worden uw gegevens genoteerd en bewaard?

De medewerker verwerkt uw gegevens in uw (elektronisch) dossier. Het dossier is voor hem een geheugensteun. Alleen uw persoonlijke gegevens en de gespreksverslagen die nodig zijn om u zo goed mogelijk te helpen worden vastgelegd. SMWO gebruikt alle gegevens anoniem om veranderingen in vragen van cliënten en maatschappelijke ontwikkelingen te signaleren. Zo houden wij onze dienstverlening actueel en passend bij de vragen van de cliënten. Tenslotte verwerkt SMWO de gegevens van alle contacten anoniem in een jaarrapportage.

Alleen met uw toestemming

De medewerkers van SMWO hebben een beroepsgeheim. Alle informatie die zij van u krijgen,

behandelen zij vertrouwelijk. Als het nodig is om in het belang van de dienstverlening overleg of contact te hebben met derden, vragen zij altijd uw toestemming. U ondertekent hiervoor een formulier.

Uw rechten

- U hebt het recht te weten welke gegevens worden genoteerd en waarom.
- U mag vragen uw dossier in te zien. Als u vindt dat er foutieve gegevens vermeld zijn, hebt u het recht te vragen die te laten veranderen.
- De medewerker aan wie u de informatie hebt gegeven, is tot geheimhouding verplicht.
- Binnen SMWO mag slechts een beperkt aantal personen uw gegevens inzien, alleen medewerkers voor wie dat vanwege hun functie noodzakelijk is. Het bestuur of de directeur bepaalt wie dat zijn.
- Soms is het wenselijk dat (een deel van) de door u gegeven informatie wordt uitgewisseld met derden. Dit gebeurt alleen wanneer u daar toestemming voor geeft.
- Alle gegevens worden zorgvuldig gearchiveerd. Uw gegevens worden twee jaar na afsluiting van de dienstverlening vernietigd.

Privacyreglement

De plichten van SMWO en uw rechten zijn uitgebreid vastgelegd in een privacyreglement. Dat reglement kunt u op verzoek inzien.