

## Privacy

Als je van SMO begeleiding ontvangt of als je verblijft in een opvang- of woonvoorziening van SMO, dan vragen wij een aantal persoonlijke gegevens van jou (bijvoorbeeld naam, adres, woonplaats, telefoonnummer en BSN), voor de volledigheid verwijzen we naar het privacyreglement cliëntenregistratie SMO Helmond.

De Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) eist dat met deze gegevens zorgvuldig wordt omgegaan

Deze gegevens worden daarom bewaard in een dossier en zijn toegankelijk voor medewerkers die betrokken zijn bij de begeleiding.

SMO handelt conform de wet en controleert uw BSN voordat de begeleiding wordt opgestart.

## Rechten

Je heeft recht op inzage in jouw dossier. Soms worden persoonsgegevens opgevraagd door andere (hulpverlenings)instanties. Dit gebeurt alleen met jouw schriftelijke toestemming.

## Je hebt een klacht of je hebt te maken met ongewenst gedrag

De medewerkers van SMO proberen jou zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan er iets gebeuren waar je niet tevreden over bent. Je hebt dan de mogelijkheid om dit kenbaar te maken en/of een klacht in te dienen. In geval van ongewenst gedrag (bijvoorbeeld in de vorm van (seksuele) intimidatie, agressie en geweld), kun je terecht bij een vertrouwenspersoon. Deze kun je bereiken op 06-81 214 702.

### Stap 1

#### **Intern – Medewerker**

Probeer eerst jouw ongenoegen/klacht met de betreffende medewerker te bespreken. Veel klachten ontstaan door misverstanden die in een gesprek rechtgezet kunnen worden.

Is dit niet mogelijk omdat het gaat om ongewenst gedrag van de medewerker, schakel dan direct met de leidinggevende van de betreffende afdeling.

### Stap 2

#### **Ongewenst gedrag**

##### **Intern – Leidinggevende**

Besprek de situatie met de leidinggevende van de betreffende afdeling. Komt je er samen met de leidinggevende niet uit, vraag dan een gesprek aan met de vertrouwenspersoon.

Is dit niet mogelijk omdat het gaat om ongewenst gedrag van de leidinggevende, vraag dan direct een gesprek met een vertrouwenspersoon aan.

##### **Extern - Vertrouwenspersoon**

Wil je iemand in vertrouwen spreken, dan kunt je een mail sturen naar **klacht@smo-helmond.nl** LET OP! Geef duidelijk aan dat je een gesprek wilt aanvragen met een vertrouwenspersoon. Je hoeft hier verder niet inhoudelijk in te gaan op de situatie.

#### **Klacht**

Komt je er samen met de medewerker niet uit, dan kunt u jouw klacht intern bij de betreffende leidinggevende en daarnaast ook extern kenbaar maken.

##### **Intern – Leidinggevende**

Vul samen met de medewerker of leidinggevende van de betreffende afdeling het IKS.0068 Klachtenformulier (voor klachten van cliënten) in. Daarna volgt een gesprek met de leidinggevende. De leidinggevende zal zorgdragen voor eventuele herstel- of corrigerende

maatregelen.

### **Extern**

Wil je jouw klacht (ook) extern kenbaar maken dan doet je dit als volgt:

*(Let op: er wordt hierin onderscheid gemaakt tussen cliënten met of zonder Wlz-indicatie!)*

### **Voor cliënten (Geen Wlz-indicatie, dus Wmo of anders)**

#### **Klachtencommissie**

Ben je niet tevreden over de klachtopvang en/of klachtbemiddeling, kun je je richten tot de externe Klachtencommissie. De Klachtencommissie bestaat uit onafhankelijke leden die niet werkzaam zijn bij SMO.

Als de commissie jouw klacht ontvangt, onderzoekt de commissie de klacht en geeft een oordeel over de klacht. De commissie zal jou hiervoor ook willen spreken. Vervolgens deelt de bestuurder van SMO mee of, en zo ja, welke maatregelen er genomen zullen worden.

Het adres is:

Ambtelijk Secretaris van de Klachtencommissie

Postbus 242

5700 AE Helmond

*Stap 2 is de laatste stap voor cliënten (dit geldt niet voor cliënten met een Wlz-indicatie).*

### **Voor cliënten met een indicatie vanuit de Wlz, Wet langdurige zorg (bijv. VG-indicatie)**

#### **Klachtenfunctionaris**

Wanneer je niet tevreden bent over het resultaat van dit gesprek, kunt je per e-mail contact opnemen met de klachtenfunctionaris van SMO. ([klacht@smo-helmond.nl](mailto:klacht@smo-helmond.nl)). De klachtenfunctionaris probeert je zo goed mogelijk te ondersteunen bij het oplossen van jouw klacht. De klachtenfunctionaris biedt een luisterend oor en overlegt met je hoe de klacht verder behandeld kan worden. De klachtenfunctionaris kan ook helpen door de klacht te bespreken met de betrokken medewerker(s).

### **Stap 3**

*(alleen voor cliënten met een indicatie vanuit de Wlz, Wet langdurige zorg (bijv. VG-indicatie))*

#### **Klachtenloket Zorg**

Komt je er samen met de klachtenfunctionaris van SMO niet uit, kunt je jouw klacht voorleggen aan het onafhankelijke Klachtenloket Zorg. Een medewerker van het Klachtenloket probeert jouw klacht met informatie en advies op te lossen en kan je in contact brengen met een onafhankelijke klachtenfunctionaris. Die kan bemiddelen tussen jou en het Klachtenloket Zorg, zodat we samen alsnog een goede oplossing kunnen vinden. Je bereikt het Klachtenloket Zorg gemakkelijk door te bellen naar telefoonnummer 070-310 53 92. Dat kan van maandag tot en met vrijdag van 9.00 tot 17.00 uur. Of stuur een e-mail naar [info@klachtenloket-zorg.nl](mailto:info@klachtenloket-zorg.nl).

### **Stap 4**

*(alleen voor cliënten met een indicatie vanuit de Wlz, Wet langdurige zorg (bijv. VG-indicatie))*

#### **De Geschillencommissie**

Heb je alle stappen doorlopen zonder een voor jou bevredigend resultaat, dan kun je jouw klacht indienen bij de externe en onafhankelijke Geschillencommissie Zorg Algemeen. Jouw klacht wordt dan een geschil. Een onpartijdige, deskundige commissie beoordeelt jouw geschil

en je ontvangt een bindende uitspraak. Dat betekent dat jij en wij ons aan de uitspraak moeten houden en niet in hoger beroep tegen de uitspraak kunnen gaan. Voor meer informatie hierover kijkt op: [www.degeschillencommissiezorg.nl](http://www.degeschillencommissiezorg.nl).

*Stap 4 is de laatste stap voor cliënten met een indicatie vanuit de Wlz.*

### **Cliëntenraad**

De cliëntenraad bestaat uit leden die cliënt zijn of cliënt zijn geweest van SMO.

De raad behartigt jouw belangen. Het gaat hierbij niet zozeer om individuele situaties van cliënten maar over situaties die spelen voor meerdere cliënten (groepen) tegelijk. De raad fungeert als een soort luidspreker. Zo kan de raad signalen versterken over bijvoorbeeld gebrek aan kwaliteit van de geboden zorg. De raad probeert deze signalen op de juiste plek binnen SMO neer te leggen.

De cliëntenraad heeft een wettelijke status. Dit houdt in dat de raad adviesrecht heeft in beleidszaken die te maken hebben met het hulpaanbod van SMO.

### **Bereikbaarheid Cliëntenraad**

De cliëntenraad is telefonisch bereikbaar op telefoonnummer: 06-50502709.

Je kunt de cliëntenraad ook bereiken door te mailen met [\*\*cliëntenraad@smo-helmond.nl\*\*](mailto:cliëntenraad@smo-helmond.nl).

Bezoek- en postadres:

Engelseweg 127

5705 AC Helmond