

## Het bespreken van een klacht

Het kan voorkomen dat je als (oud) cliënt, (oud) medewerker, burger of externe organisatie niet tevreden bent over het contact tussen jou en SMO. Wij vinden het belangrijk dat iedereen die in contact komt met SMO de mogelijkheid heeft om ontevredenheid over onze werkwijze kan uitspreken. Zowel positieve als kritische feedback geven ons belangrijke inzichten over hoe wij onze dienstverlening en werkwijze kunnen verbeteren. Om je goed en zo snel mogelijk te helpen staan hieronder meerdere manieren beschreven die er zijn om je klacht te uiten en wie je hierbij kan helpen.

### Een goed gesprek

In de praktijk blijkt dat het respectvol bespreken van een vervelende situatie in de meeste gevallen leidt tot een snelle en goede oplossing. We geven dan ook de voorkeur aan het bespreken van de situatie met de betreffende persoon of personen. Als je wil kan je je als medewerker hierin laten ondersteunen door een leidinggevende of manager. Als cliënt kan je ook je begeleiders, de teamleider van de betreffende locatie of de manager primair proces inschakelen voor hulp. Bied het gesprek niet de oplossing? Dan kan je in gesprek gaan met onze directeur/bestuurder. Je kan met haar een afspraak maken door je vraag naar ons te mailen via: [info@smo-helmond.nl](mailto:info@smo-helmond.nl)

### HR-team

Medewerkers van SMO kunnen ook de hulp inschakelen van het HR-team. De medewerkers van HR zijn deskundig op arbo gerelateerde onderwerpen en kunnen helpen bij bijvoorbeeld lastige gesprekken tussen medewerker en leidinggevende.

### (Familie) vertrouwenspersoon

Wil je niet of kan je niet praten met de persoon/personen waar je in het contact ontevreden over bent? Dan kan je ook in gesprek gaan met de externe (familie) vertrouwenspersoon van SMO. De (familie)vertrouwenspersoon biedt jou een luisterend oor voor jouw verhaal, ondersteunt jou bij het indienen van een klacht en helpt bij het zoeken naar een oplossing. De (familie) vertrouwenspersoon is beschikbaar voor cliënten, familieleden van een cliënt, vrienden van een cliënt en medewerkers van SMO. Je mag zelf kiezen hoe je het liefste contact met haar legt.

Contactgegevens (familie) vertrouwenspersoon  
Danielle Brinkers Wildschut  
E-mail: [dbrinkers.initium@gmail.com](mailto:dbrinkers.initium@gmail.com)  
Telefoonnummer: 06-81214702

### Klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris van SMO is een interne medewerker die goed bekend is met de werking van de organisatie en die jou kan ondersteunen, begeleiden en adviseren. Ook kan de klachtenfunctionaris tussen jou en SMO bemiddelen. Je kan de klachtenfunctionaris bereiken via het mailadres: [klacht@smo-helmond.nl](mailto:klacht@smo-helmond.nl)

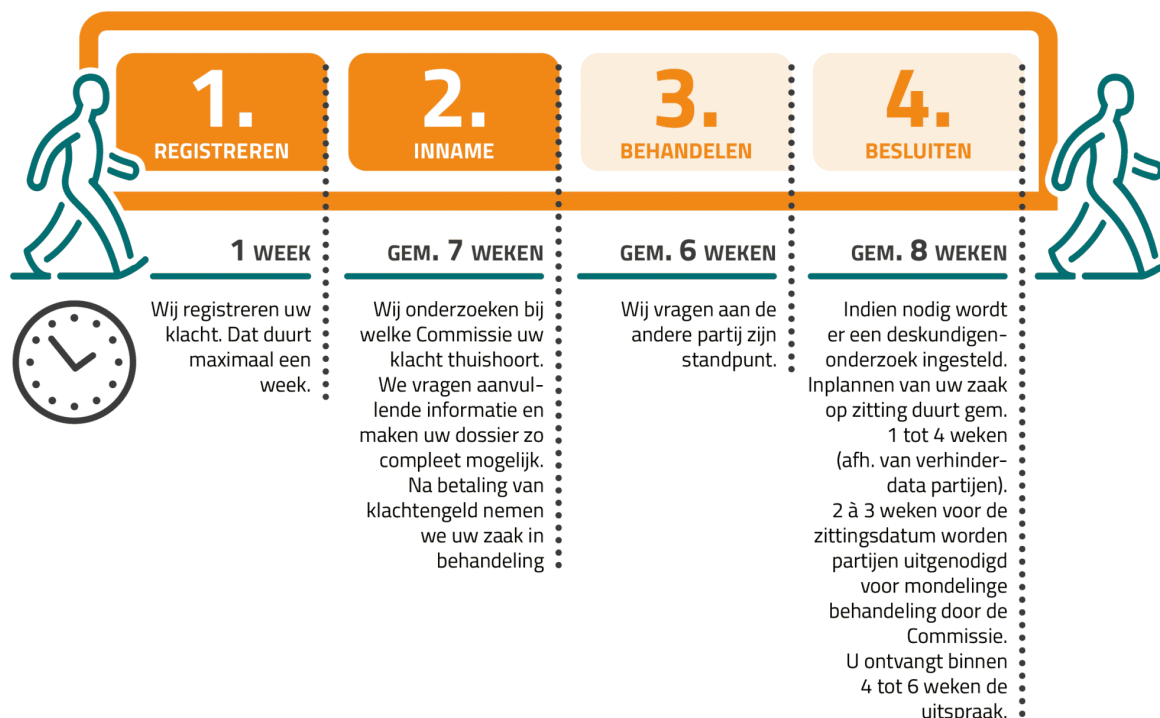
### Klacht indienen

Bieden de bovenstaande opties geen oplossing of wil je hier geen gebruik van maken? Dan kan je via het online klachtenformulier op de website of de klachtenformulieren die aanwezig zijn op de werk- en woonlocaties een klacht indienen. De klacht wordt dan naar de klachtenfunctionaris van SMO gestuurd. Na het indienen van de klacht start de klachtenprocedure. De klachtenprocedure bestaat uit de volgende stappen:

1. Binnen 5 werkdagen krijg je een ontvangstbevestiging.
2. Na de ontvangstbevestiging ontvang je binnen 5 werkdagen een uitnodiging van de klachtenfunctionaris voor een adviesgesprek.
3. Tijdens het adviesgesprek bespreek je samen de situatie, mogelijke opties en maak je afspraken over de vervolgacties.
4. De klachtenfunctionaris gaat aan de slag met het vinden van de juiste weg om tot een oplossing te komen. Binnen 6 weken na ontvangstbevestiging krijg je een terugkoppeling van de klachtenfunctionaris over de uitkomst van de genomen acties en een eventueel voorstel vanuit SMO. Heeft SMO meer tijd nodig? Dan kunnen we ervoor kiezen voor een eenmalige verlenging van 4 weken.
5. Ben je (oud) cliënt van SMO en ben je niet tevreden met de uitkomst of de handelingswijze van de klachtenfunctionaris? Dan kan je naar de externe geschillencommissie stappen.

### Externe geschillencommissie

SMO is aangesloten bij de geschillencommissie zorg. Deze geschillencommissie kan bij klachten van (oud) cliënten onafhankelijk de situatie beoordelen en hier beslissing over nemen. Deze beslissing is bindend. Dit betekent dat SMO verplicht is om de beslissing van de commissie op te volgen. Het indienen van een klacht bij de geschillencommissie ziet er als volgt uit:



Het gebruikmaken van de commissie kost €52,50 per keer. Mocht je in het gelijk worden gesteld, dan worden de kosten door SMO aan je vergoed. Je kan een online een klacht indienen bij de geschillencommissie via:

<https://www.degeschillencommissiezorg.nl/komt-u-niet-tot-een-oplossing/>