Eenvoudige taal achterin

Eenvoudige Taal

syndion

Dienstverlening en ondersteuning aan mensen met een beperking



Wat te doen bij een klacht

Syndion. Doen we samen.



Zit je ergens mee? Laat het ons weten!

Veel dingen gaan goed, maar niet alles. Als er dingen niet goed gaan wil Syndion dat graag weten. Dan kunnen we met elkaar zoeken naar een oplossing. Als je ontevreden bent, is het belangrijk om hierover te praten. Binnen Syndion zijn hiervoor verschillende mogelijkheden. Je kunt ze in deze folder lezen.

Bespreek je onvrede

Met wie je gaat praten hangt af van de situatie en je voorkeur. Je kunt je onvrede bespreken met de persoonlijk begeleider, de clustermanager of met de directeur zorg en dienstverlening. Of praat je liever met de cliëntvertrouwenspersoon? Zij luistert en geeft advies over wat je het beste kunt doen. Ze kan je ook helpen een gesprek te voeren met de begeleider of clustermanager. Vaak lost een goed gesprek al veel op en kunnen er nieuwe afspraken gemaakt worden.

De onvrede gaat niet weg, wat nu?

Soms gaat de onvrede na het bespreken niet weg. Je bent niet tevreden over de oplossing. Je kunt dan contact opnemen met de klachtenfunctionaris. Hij zal een afspraak met je maken om de klacht te bespreken.

Zorg met visie

Syndion biedt uiteenlopende vormen van ondersteuning aan volwassenen en kinderen met een beperking, kleinschalig en middenin de samenleving. Syndion is een waardegedreven organisatie waarin de mogelijkheden van de cliënt en de verbinding tussen cliënt, verwanten en medewerkers centraal staan.



“Het was fijn dat we er samen snel uit kwamen”

“Ik vind het fijn om vertrouwelijk met de clientvertrouwenspersoon te kunnen praten. Zo kunnen we samen kijken naar een oplossing die het beste bij mij past. Ze kan me ook helpen bij gesprekken. Ze is er voor mij”.

“Helaas lukte het niet om samen met de begeleider tot een oplossing te komen. Ik ben toen samen met de clientvertouwenspersoon naar de klachtenfunctionaris gegaan. Er kwam een bemiddelingsgesprek “.

De klachtenfunctionaris zal gaan bemiddelen. Dit betekent dat hij neutraal en onafhankelijk met beide partijen gaat praten. Met natuurlijk als doel: het oplossen van de klacht.

We komen er niet uit. Er is een geschil

Er is van alles geprobeerd, maar Syndion en de cliënt komen er niet uit. Er blijft een verschil van mening, een geschil. Je kunt een geschil voorleggen aan een geschilleninstantie. Dit is een onafhankelijke, wettelijk erkende instantie. Zij geven binnen zes maanden een bindend oordeel.

Wie doet wat?

Als je iets wilt bespreken is het logisch om dit te doen met degene die er bij betrokken is. In veel gevallen is dat de persoonlijk begeleider. Soms is dat moeilijk, dan kun je bijvoorbeeld hulp vragen aan de cliëntvertrouwenspersoon. Je kunt zelf kiezen naar wie je toegaat. Gelijk naar de klachtenfunctionaris gaan, kan ook.





Wie kun je benaderen?

Persoonlijk begeleider
De begeleider die samen met de cliënt de wensen en doelen vastlegt in het ondersteuningsplan en dit per kwartaal evalueert. De persoonlijk begeleider is de eerste contactpersoon van de cliënt en zijn/haar verwanten.

Clustermanager
Geeft leiding aan de zelfstandige teams van een aantal locaties.

Cliëntvertrouwenspersoon
Is onafhankelijk en partijdig aan de cliënt. De cliënt-vertrouwenspersoon luistert, adviseert en ondersteunt de cliënt bij onvrede over de ondersteuning binnen Syndion.



Annemarie Hofmans
E a.hofmans@syndion.nl
T 06 - 24 75 23 62

Klachtenfunctionaris
Is onafhankelijk en neutraal. De klachtenfunctionaris staat tussen de cliënt en de organisatie.De klachtenfunctionaris bemiddelt tussen de cliënt en de organisatie.



Frank Willemsen
E f.willemsen@syndion.nl
T 06 - 53 83 12 93

Directeur zorg en dienstverlening
Geeft leiding aan de clustermanagers.



Brigitte Jacobs
E b.jacobs@syndion.nl
T 0183 - 651 150

Hierboven staan mogelijkheden binnen Syndion. Ook buiten Syndion zijn er mogelijkheden om je te laten adviseren of een meningsverschil in te dienen.

Vertrouwenspersoon jeugdhulp
Het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ) is de organisatie van de vertrouwenspersonen voor de jeugdhulp. Ieder kind, iedere jongere, iedere ouder/verzorger die te maken krijgt met een vorm van jeugdhulp, kan hulp van deze organisatie krijgen. AKJ is onafhankelijk en zelfstandig.
AKJ is telefonisch te bereiken 088 555 1000

Geschilleninstantie
Syndion is aangesloten bij een externe geschilleninstantie via de Vereniging gehandicaptenzorg Nederland (VGN). De geschilleninstantie is bereikbaar onder het volgende adres: Geschillencommissie, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag.

Zit je ergens mee?
Laat het ons weten!



Als je ontevreden bent is het belangrijk om er over te praten



Ben je boos?

Heb je klachten over de begeleiding?

Heb je klachten over je huis?

Of ben je boos over andere dingen?



Ben je bang?

Doet iemand je pijn?

Durf je iets niet te zeggen?

Raakt iemand je steeds aan?

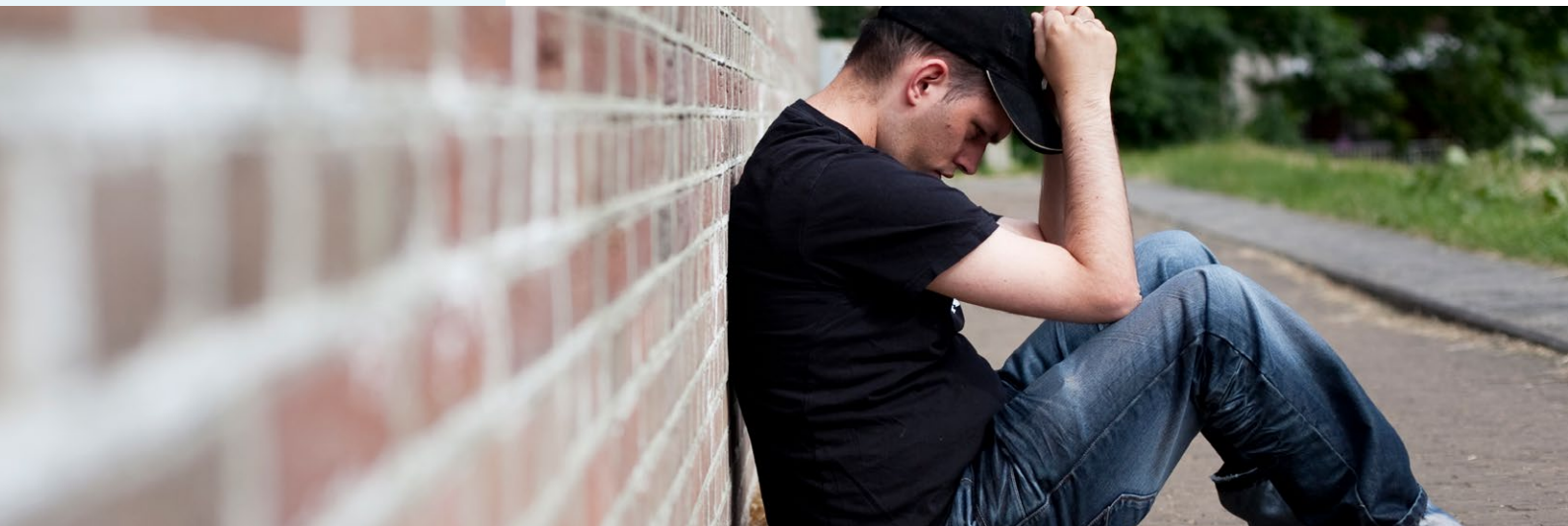
Is je huis niet prettig?



Ben je verdrietig?

Is er niemand om mee te praten?

Wil je graag iets doen, maar het mag niet?





Als er iets is, is het belangrijk om er over te praten.

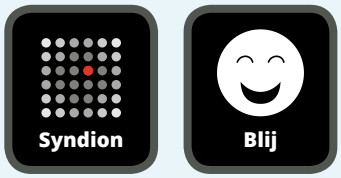
Het helpt om erover te praten, want dan zoeken we met elkaar naar een oplossing



Syndion wil je daarbij helpen.



Hiernaast staat met wie je (bij Syndion) kunt praten.



Syndion is blij als je vertelt wat er is.





Cliëntvertrouwenspersoon

Annemarie Hofmans

Tel. 06 - 24 75 23 62

E-mail: a.hofmans@syndion.nl



Klachtenfunctionaris van Syndion

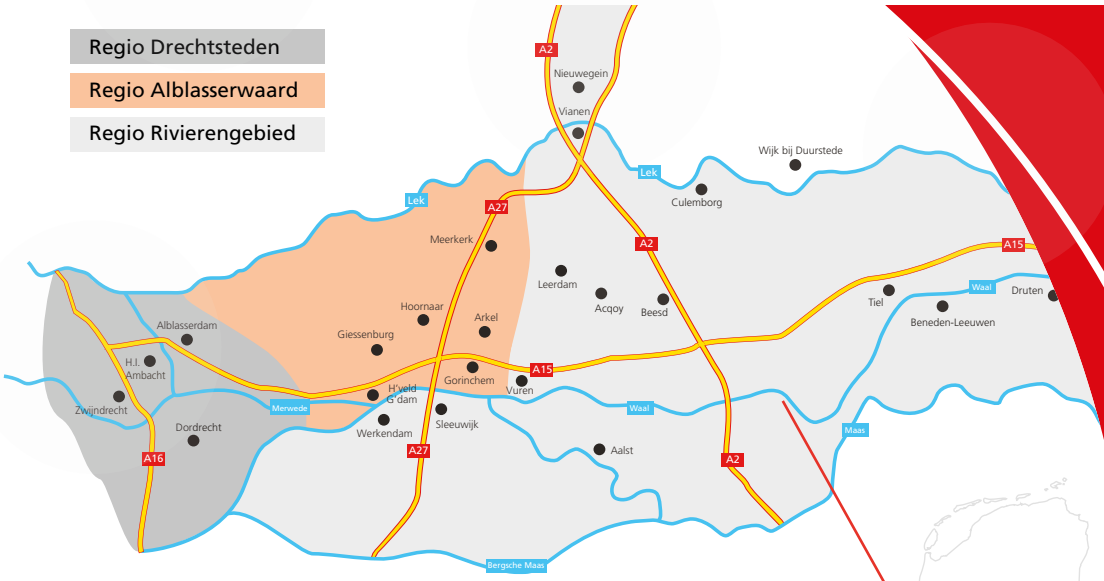
Frank Willemsen

Tel. 06 - 53 83 12 93

E-mail: f.willemsen@syndion.nl

Je mag zelf kiezen met wie je gaat praten!





Syndion heeft locaties in veel plaatsen. Niet alle plaatsen staan op deze kaart. Als u in een andere plaats binnen de regio's of net buiten de regio's woont, kunt u ook een beroep op Syndion doen.

Vind onze locaties ook via de locatiezoeker:
www.syndion.nl/locaties

Aanmelden of meer informatie

Bij het Cliëntservicebureau kunt u zich aanmelden voor ondersteuning door Syndion. Daarnaast kunt u ons altijd benaderen voor informatie en advies. Wij zijn bereikbaar van maandag tot en met vrijdag tijdens kantooruren (9:00-17:00) via tel. (0183) 651155 of clientservicebureau@syndion.nl.

Eenvoudige taal

Deze folder bestaat uit twee delen. Het eerste deel is geschreven in gewone taal. In het tweede deel wordt de belangrijkste informatie in eenvoudige taal uitgelegd. Dit doen we omdat we het belangrijk vinden dat onze informatie voor iedereen begrijpelijk is.



syndion

Dienstverlening en ondersteuning aan mensen met een beperking

Service Centrum • Stadhuisplein 4
Postbus 3012 • 4200 EA Gorinchem
T (0183) 651150 • **E** info@syndion.nl
I www.syndion.nl