



Klachtenprocedure Veens Welzijn (extern)

Onze medewerkers zetten zich in om het welzijn van inwoners van Veenendaal te verbeteren. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent over de manier waarop u bent behandeld. In ernstige gevallen kunt u dan een klacht indienen. In deze klachtenregeling beschrijven we hoe we omgaan met klachten.

Praat erover

De eerste stap is dat u de klacht open bespreekt met de medewerker om wie het gaat. Door samen in gesprek te gaan, kunt u wellicht tot een oplossing komen. In gesprek gaan kan al veel oplossen. Wanneer u er onverhoopt niet samen uitkomt, kunt u zich richten tot de directeur-bestuurder van Veens Welzijn, Peet de Graaf. U kunt uw klacht met hem bespreken, waarbij de intentie is om tot een oplossing te komen.

Klacht indienen

Als ook dit niet het gewenste resultaat heeft, dan kunt u een klacht indienen bij de klachtencommissie. U kunt hiervoor gebruik maken van bijlage 1 Klachtenformulier (extern). De klachtencommissie is geen onderdeel van Veens Welzijn en daarmee onpartijdig. De klachtencommissie zoekt allereerst uit wat er is gebeurd. U wordt uitgenodigd voor een gesprek met de commissie, waarin zij luistert naar uw verhaal. Ook luistert de commissie naar het verhaal van de medewerker tegen wie u een klacht hebt ingediend en eventueel andere betrokkenen. De commissie bespreekt de klacht en geeft binnen zes weken een advies aan de directeur-bestuurder. U krijgt van dit advies een kopie. De directeur-bestuurder bekijkt wat eraan te doen valt en geeft u en de medewerker hierover binnen twee weken uitsluitsel. Heeft u een klacht over de directeur-bestuurder, dan kunt u hiermee terecht bij de voorzitter van de Raad van Toezicht (brouwer@eshpm.eur.nl).

Wie kan een klacht indienen

U kunt zelf een klacht indienen, maar ook een ouder, verzorger of wettelijk vertegenwoordiger van de persoon op wie de klacht betrekking heeft. Ook kunt u een persoon uit uw omgeving vragen die namens u een klacht indient (met uw toestemming).

Klachtencommissie

De klachtencommissie bestaat uit twee leden. De leden hebben geen arbeidsrelatie met Veens Welzijn. De klachtencommissie wordt ondersteund door het secretariaat van Veens Welzijn. U kunt uw klacht per mail of per post, uiterlijk drie maanden na de gebeurtenis, sturen naar:

- Mail: klachten@veens-welzijn.nl met als onderwerp 'Klacht indienen Veens Welzijn'.
Post: Veens Welzijn, t.a.v. secretariaat klachtencommissie, Rederijkers 1, 3904 NV Veenendaal.
- Als uw klacht elders ook is neergelegd, kunnen wij uw klacht niet in behandeling nemen.

Overige

- Wanneer de klachtencommissie niet binnen zes weken advies kan geven aan de directeur-bestuurder, geeft de commissie aan u door wanneer zij dit advies wel kan geven.
- In situaties waarin deze klachtenprocedure niet voorziet, beslist de klachtencommissie (in lijn met de klachtenprocedure en wetgeving) wat de vervolgstappen worden.
- Iedereen die betrokken is bij de klachtbehandeling is verplicht om de informatie over de klacht geheim te houden. Uitzondering hierop is informatie die Veens Welzijn verplicht is bekend te maken.
- Wanneer de directeur-bestuurder niet binnen twee weken kan reageren op het advies van de klachtencommissie, laat hij de betrokkenen schriftelijk weten wanneer hij wel zal reageren. Hij mag zijn besluit maximaal twee weken uitstellen (totaal vier weken na het advies van de klachtencommissie).

- Tegen het besluit van de directeur-bestuurder kunt u via de rechter in beroep.
- De Raad van Toezicht wordt jaarlijks, via de directeur-bestuurder, op geanonimiseerde wijze, geïnformeerd over de klachten.



Bijlage 1: Klachtenformulier (extern)

1. Algemene gegevens

Naam:

Adres:

Woonplaats:

Telefoonnummer:

E-mailadres:

Datum gebeurtenis waarover u een klacht heeft:

Datum indiening klacht:

U bent :

- vrijwilliger
- deelnemer
- inwoner
- anders, namelijk

2. Wie dient de klacht in (aankruisen wat van toepassing is).

- Ik ontvang zelf begeleiding van Stichting Veens Welzijn.
- Ik ben ouder/verzorger
- Ik ben familie, namelijk:
- Ik ben ketenpartner namelijk:
- Ik ben een vertegenwoordiger van de cliënt, namelijk:
- Anders, namelijk:

3. Waar gaat uw klacht over (aankruisen wat van toepassing is)?

- Incident of calamiteit
- De ondersteuning van de begeleider van Veens Welzijn
- Deskundigheid van de medewerker(s) van Veens Welzijn
- Bejegening door de medewerker(s) van Veens Welzijn
- Nakomen van afspraken door de medewerker(s) van Veens Welzijn
- Informatie en/of communicatie
- Anders, namelijk:

4. Wie is er bij uw klacht betrokken?

.....

.....

.....

Heeft u uw klacht besproken met de desbetreffende medewerker?

- Ja
- Nee



5. Omschrijf uw klacht (in het kort)

.....

.....

.....

.....

6. Wat hebt u al gedaan om de klacht op te lossen?

.....

.....

.....

7. Wat wilt u bereiken met het indienen van uw klacht?

.....

.....

8. Wat is volgens u de (mogelijke) oplossing van uw klacht?

.....

.....

9. U mag uw klacht (mondeling) toe te lichten. Wilt u van deze mogelijkheid gebruik maken

- Nee, ik wil mijn klacht niet verder toelichten
- Ja, ik wil mijn klacht graag toelichten.

10. Hoe kunnen wij u hiervoor benaderen?

- U kunt mij hiervoor bellen op bovenstaand telefoonnummer.
- U kunt via bovenstaand mailadres contact met mij opnemen.

Door ondertekening van dit formulier geeft u aan de verstrekte informatie naar waarheid te hebben ingevuld. Op basis van deze informatie wordt uw klacht in behandeling genomen.

11. Handtekening indiener klacht

.....