

Wat is de status van de uitspraak over de klacht?

De uitspraak over de behandelde klacht is een advies, dat dringend onder de aandacht van de betreffende organisatie wordt gebracht.

Wat zijn de kosten?

Er zijn voor de klager geen kosten verbonden aan de behandeling van een klacht.

Uitgebreid klachtenreglement

Deze folder beschrijft slechts de kernpunten van het klachtenreglement. Het klachtenreglement kunt u opvragen bij de organisatie op het terrein van welzijn en/of zorg in uw gemeente of bij Spectrum CMO. U kunt het reglement ook downloaden op: **www.spectrum-gelderland.nl**.

Naam deelnemende organisatie + eventueel zwart/wit logo

Provinciale Klachtencommissie

Welzijn en Zorg

Klachtenregeling voor klanten van organisaties op het terrein van welzijn en/of zorg in Gelderland

Organisaties die diensten verlenen op het terrein van welzijn en/of zorg willen hun klanten zorgvuldig behandelen en een hoogwaardig dienstenpakket bieden. Dit is mensenwerk en er kunnen onbedoeld dan ook fouten gemaakt worden. Om deze zo goed mogelijk te kunnen herstellen en om er lering uit te trekken, heeft de organisatie waarvan u diensten afneemt op het gebied van welzijn en/of zorg een klachtenregeling. In deze folder leest u hoe en waar u een klacht kunt indienen en hoe de behandeling van uw klacht verloopt.

Wie kan een klacht indienen?

Ieder die gebruik maakt van de diensten van een organisatie op het terrein van welzijn en/of zorg en dus een klant van die organisatie is. Die organisatie dient wel aangesloten te zijn bij de Provinciale Klachtencommissie Welzijn en Zorg Gelderland.

Waarover kunt u een klacht indienen?

Wanneer u ontevreden bent over de dienstverlening of over de bejegening door de organisatie of een van haar (vrijwillige) medewerkers. Als u uw klacht al bij een andere instantie heeft ingediend (bijvoorbeeld bij de politie, een rechtbank of inspectiedienst), zal de Klachtencommissie deze niet in behandeling nemen. Ook verzoeken tot schadevergoeding of smartengeld kan de Klachtencommissie niet behandelen.

Hoe dient u een klacht in?

Een klacht kan alleen in behandeling worden genomen als deze schriftelijk wordt ingediend en is ondertekend door de klager (of diens vertegenwoordiger). U kunt de klacht versturen naar:

Provinciale Klachtencommissie Welzijn en Zorg
Spectrum CMO
t.a.v. mevrouw E. Oomen
Postbus 8007
6880 CA VELP

Samenstelling van de Klachtencommissie

De commissie bestaat uit minimaal drie personen met relevante deskundigheid en functioneert onafhankelijk van de aangesloten organisaties. De leden hebben reglementair een geheimhoudingsplicht ten aanzien van de informatie die zij bij de behandeling van klachten ontvangen.

Behandelingsprocedure van de klacht

U ontvangt binnen tien werkdagen een ontvangstbevestiging. Mocht de Klachtencommissie van mening zijn dat uw klacht niet in behandeling genomen kan worden dan krijgt u daarover zo spoedig mogelijk bericht, uiteraard met redenen omkleed. U wordt geïnformeerd over de samenstelling van de behandelende Klachtencommissie. Zonodig zal u gevraagd worden om een schriftelijke of mondelinge toelichting te geven op uw klacht. De commissie kan ook bij derden informatie inwinnen om de klacht te kunnen beoordelen. In dat geval vragen wij uw toestemming. Uiteraard zal de Klachtencommissie ook informatie inwinnen bij degene over wie geklaagd wordt. U ontvangt alle informatie die betrekking heeft op de klacht. Ook degene over wie u klaagt, ontvangt deze. Uiterlijk twee maanden na ontvangst van alle reacties geeft de Klachtencommissie u schriftelijk haar oordeel over de klacht en aanbevelingen over de verdere afhandeling. Wanneer de Klachtencommissie meer tijd nodig heeft om tot een oordeel te komen, wordt u hierover tijdig schriftelijk bericht. Als u in het gelijk wordt gesteld door de Klachtencommissie, hoort u binnen een maand na afhandeling van de betreffende organisatie welke maatregelen zij treft met betrekking tot de klacht. Hierna is de klachtenprocedure afgerond.