


# Klagen over onze zorg- en dienstverlening mag Klagen mag!



Het naar voren brengen van een klacht of het uiten van onvrede wordt vaak ervaren als negatief. Dat is jammer, want klachten kunnen bijdragen tot het verbeteren van een situatie.





De Regionale Klachtencommissie Cliënten bestaat uit leden die geen binding hebben met Sint Jozef Wonen en Zorg of cliënten. Dit betekent dat ze niet binnen de organisatie werkzaam zijn of familie zijn van cliënten of personeel. Als een commissielid persoonlijk betrokken is bij een klacht of meningsverschil, wordt hij tijdelijk vervangen.

## Hoe moet u een klacht of geschil indienen?

Een klacht kan persoonlijk telefonisch, schriftelijk of via e-mail worden voorgelegd aan: degene op wie de klacht betrekking heeft; diens leidinggevende; de Raad van Bestuur; de interne klachtenfunctionaris of de Regionale Klachtencommissie Cliënten.

Een klacht gericht aan de Regionale Klachtencommissie Cliënten dient u schriftelijk in. Een korte brief is voldoende. In deze brief vermeldt u in ieder geval uw naam en klacht. Deze brief kunt u richten aan de Regionale Klachtencommissie, t.a.v. de ambtelijk secretaris Klachtencommissie Cliënten en inleveren in de speciale klachtenbus in de hal. Of u stuurt de brief per post naar Postbus 694, 5900 AR Venlo.

## De commissie geeft advies

De commissie onderzoekt de klacht grondig. Vervolgens vindt er een hoorzitting plaats. Dit is een standaard onderdeel van de klachtbehandeling. Tijdens de hoorzitting krijgen zowel de klager als de aangeklaagde (een of meer vertegenwoordigers van de organisatie) de gelegenheid hun standpunten toe te lichten. Aanvullend verzamelt de klachtencommissie, indien nodig en mogelijk, gegevens. Hiervoor zal uw toestemming gevraagd worden. Op basis van alle schriftelijke en mondelinge informatie komt de klachtencommissie binnen vier weken tot een uitspraak of uw klacht wel of niet gegrond is. Daarnaast geeft de commissie de organisatie een advies om een soortgelijke klacht in de toekomst te voorkomen.

Natuurlijk is het ook mogelijk, dat een probleem niet opgelost kan worden. De commissie laat dit dan ook schriftelijk aan u weten. Ook de directie krijgt dit advies en neemt zo nodig maatregelen om het probleem op te lossen. Als de klacht gaat over de directie dan zal de commissie de Raad van Toezicht inschakelen om maatregelen te nemen. De directie zal de klager, de commissie en de andere betrokkenen schriftelijk laten weten welke maatregelen genomen worden om de klacht te verhelpen.

