



## Een klacht, vertel het ons

Onze deskundige dienstverlening wordt gegeven door betrokken en enthousiaste medewerkers. Toch kan het voorkomen dat u kritiek of klachten heeft over de verleende dienst. Wij hopen dat u op dat moment uw ongenoegen of wensen naar voren brengt. Aan u de keuze om te bepalen op welke manier u uw klacht wilt uiten. Wat de mogelijkheden zijn, leest u in deze folder.

### **In gesprek gaan met betrokken medewerker(s)**

Aarzel niet uw probleem te melden. Voor ons betekent uw klacht een mogelijkheid om onze diensten te verbeteren. Wij raden u aan om als eerste uw probleem aan de betreffende medewerker(s) of leidinggevende te melden. Wellicht weet de medewerker niet dat u ergens ontevreden over bent en verbetert de situatie als zij of hij daarop gewezen wordt. In veel gevallen is het probleem in een direct gesprek op te lossen. U kunt van onze medewerkers verwachten dat zij serieus op uw vraag, opmerking of klacht ingaan. Wilt u liever uw onvrede met een onafhankelijk persoon bespreken, vóór u stappen gaat ondernemen? Of vindt u dat u onvoldoende gehoor heeft gevonden bij de direct betrokkenen? Dan kunt u uw klacht mailen met het daarvoor bedoelde klachtenformulier, naar [klacht@paletwelzijn.nl](mailto:klacht@paletwelzijn.nl)

Uw klacht wordt dan in behandeling genomen door de betrokken manager en/of direct leidinggevende

### **De klachtenfunctionaris**

Vindt u dat u onvoldoende gehoor heeft gevonden bij de direct betrokkenen of zijn of haar manager? Dan kunt u contact opnemen met de klachtenfunctionaris.

Bij de klachtenfunctionaris kunt terecht voor:

- een luisterend oor
- informatie en advies
- bemiddeling
- ondersteuning bij het opstellen van een brief voor de klachtencommissie indien dit gewenst is.

De klachtenfunctionaris doet geen uitspraak over wie er gelijk heeft, maar richt zich op het zoeken naar oplossingen waar alle betrokkenen zich in kunnen vinden. Uitgangspunt daarbij is wat u zou willen bereiken met uw klacht. Alle klachten worden door de klachtenfunctionaris vertrouwelijk behandeld. De klachtenfunctionaris onderneemt geen stappen zonder uw toestemming.

Bemiddeling door de klachtenfunctionaris betekent in het algemeen dat de klachtenfunctionaris u en degene(n) waarop de klacht betrekking heeft, met elkaar in gesprek brengt. Meestal lukt het om samen het probleem naar ieders tevredenheid op te lossen.

Als u een klacht voorlegt aan de klachtenfunctionaris, wordt uw melding geregistreerd. De verzamelde gegevens worden, zonder namen te noemen, in een rapport verwerkt. Deze rapportage wordt gebruikt om de kwaliteit van de zorg te verbeteren.

U kunt de klachtenfunctionaris bereiken per:

Fundis

Marga Wensink (gedetacheerd vanuit Quasir). Contact per email heeft de voorkeur:

[m.wensink@welthuis.nl](mailto:m.wensink@welthuis.nl) of [klachten@welthuis.nl](mailto:klachten@welthuis.nl)

Zij is dinsdag, woensdag en vrijdag bereikbaar via telefoonnummer: 06 2506 7956.

### **Klachtencommissie**

Het kan zijn dat u geen bemiddeling wenst of dat bemiddeling niet het gewenste resultaat heeft.

Dan kunt u uw klacht in behandeling laten nemen door de Klachtencommissie Zorg Midden-Holland.

De klachtencommissie doet uitspraak of de klacht gegrond is of niet. De klachtencommissie is onafhankelijk en bestaat uit personen die geen directe betrokkenheid hebben met Palet Welzijn.

De klachtencommissie onderzoekt zelfstandig de klacht en spreekt iedereen die bij de klacht betrokken is. Ook externe deskundigen kunnen geraadpleegd worden. Op basis van haar onderzoek geeft de commissie een oordeel. De commissie kan daarbij aanbevelingen doen aan de Raad van Bestuur van Fundis ter verbetering van de zorg en/of dienstverlening. De Raad van Bestuur besluit binnen een maand na ontvangst van de uitspraak van de klachtencommissie of er maatregelen worden genomen en zo ja welke. U ontvangt daarvan bericht.

De werkwijze van de klachtencommissie staat beschreven in de klachtenregeling. Deze regeling kunt u vinden op de website [www.klachtverzorg.nl](http://www.klachtverzorg.nl).

U kunt de Klachtencommissie op de volgende manieren bereiken:

Klachtencommissie Zorg Midden-Holland

Postbus 737

2800 AS Gouda

E-mail: [info@klachtverzorg.nl](mailto:info@klachtverzorg.nl)

Website: [www.klachtverzorg.nl](http://www.klachtverzorg.nl)

### **Kosten**

Aan klachtbehandeling zijn geen kosten verbonden.

### **Privacy**

Alle bij de klachtbehandeling betrokken personen zijn verplicht tot geheimhouding van vertrouwelijke gegevens.