



## KLACHTOPVANG, KLACHTBEMIDDELING EN KLACHTBEHANDELING

### Algemeen

- Als cliënt heeft u ingevolge de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector het recht om klachten in te dienen over beslissingen en gedrag van medewerkers van onze instelling en/of onze instelling zelf.
- Niet alleen cliënten, ook hun wettelijk vertegenwoordigers of een door u aangewezen vertrouwenspersoon kunnen een klacht indienen.
- Tijdens de behandeling van de klacht kun u zich laten bijstaan, bijvoorbeeld door een familielid, vriend of (juridisch) deskundige.
- Heeft u een klacht dan is het van belang te kijken of uw onvrede zo snel mogelijk kan worden opgelost. Daarom bieden we u de mogelijkheid van klachtopvang en klachtbemiddeling aan. Mocht u dit niet willen of er op deze manier niet uitkomen dan kunt u zich uiteraard ook tot een externe onafhankelijke klachtencommissie wenden.

### Klachtopvang

Bij klachtopvang neemt u contact op met degene op wie de klacht betrekking heeft of diens direct leidinggevende. Samen probeert u de onvrede dan weg te nemen en de relatie te herstellen. Lukt dat niet dan wordt u de weg naar klachtbemiddeling of klachtbehandeling bij de klachtencommissie aangereikt.

### Klachtbemiddeling

Kiest u voor klachtbemiddeling dan legt u uw klacht voor aan de directeur van de instelling. Als de klacht de directeur zelf betreft wendt u zich tot de voorzitter van het stichtingsbestuur. Hijzelf of een door hem aan te wijzen bemiddelaar zal dan een bemiddelingsgesprek voeren met de betrokken partijen met als belangrijkste doelen de oorzaken van uw onvrede weg te nemen en te komen tot herstel van de relatie.

### Klachtbehandeling

- Na klachtopvang en/of klachtbemiddeling of indien u direct daarvoor kiest, kunt u uw klacht ook rechtstreeks voorleggen aan een externe onafhankelijke klachtencommissie. Dit kunt u doen door uw klacht schriftelijk in te dienen bij de klachtencommissie van de 'FEO Federatie Evangelische Zorg-Organisaties'. Stuur dan uw klacht naar:

**FEO-klachtencommissie**  
**Robberstraat 18**  
**4201 AK GORINCHEM**

Binnen een week krijgt u een bevestiging hiervan en wordt u geïnformeerd over de verdere gang van zaken.

- De klachtencommissie zal, wanneer zij besluit de klacht in behandeling te nemen, een onderzoek instellen naar de ingediende klacht. Ook hier wordt hoor en

wederhoor toegepast. Daarnaast kan de commissie uiteraard adviseurs of getuigen horen.

- In principe zal de commissie binnen 2 maanden na het indienen van de klacht een gemotiveerd advies opstellen en dit vervolgens aan alle betrokkenen toezenden. Deze termijn kan maximaal twee keer worden verlengd.
- Alleen in uitzonderlijke gevallen is de instelling bevoegd van het advies van de commissie af te wijken.

#### **Geheimhouding en dossiervoering**

- Voor alle betrokkenen bij een klachtenprocedure geldt een geheimhoudingsplicht van de vertrouwelijke gegevens, die bij de behandeling van de klacht aan hen zijn ter kennis gekomen.
- Zowel van het verhandelde in de interne als in de externe procedure zal een vertrouwelijk dossier bijgehouden worden, dat 15 jaar na de datum van de definitieve beslissing vernietigd zal worden. U heeft te allen tijde recht op inzage in dit dossier. U kunt in dat geval een schriftelijk verzoek indienen bij hetzij de directeur van de instelling in geval van een interne procedure, hetzij het secretariaat van de klachtencommissie in geval van een externe procedure.

#### **Kosten**

- Er zijn geen kosten verbonden aan de behandeling van de klacht. Wel is het zo dat de (eventuele) kosten van bijstand en advies door de klager zelf bekostigd dienen te worden.

#### **Voor meer informatie**

- Deze folder geeft een antwoord op de belangrijkste vragen over uw klachtrecht. Voor een uitgebreid antwoord verwijzen wij naar het door ons gehanteerde klachtenreglement, dat bij ons ter inzage ligt en voldoet aan de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector. Wilt u een exemplaar daarvan dan zenden wij u dat kosteloos toe.