

htenprocedure - Klachtenproced  
e - Klachtenprocedure - Klachten  
edure - Klachtenprocedure - Klac  
rocedure - Klachteprocedure -  
htenprocedure - Klac



Externe klachtenprocedure

Centra voor Wonen, Zorg en Welzijn, Zuid-West Nederland  
Kromhout 110 3311 RH Dordrecht tel 078 6320700  
www.legerdesheils-zw.nl

# - Klachtenprocedure - Klachten

## Externe Klachtenprocedure

Externe Klachtenprocedure

U heeft een klacht over de gang van zaken in de Centra voor Wonen, Zorg en Welzijn Zuid-West Nederland (werkeenheid van de Stichting Leger des Heils Welzijns- en Gezondheidszorg).

In dat geval kunt u een beroep doen op de externe klachtencommissie. Dit doet u wanneer u niet tevreden bent over de afhandeling van uw klacht volgens de interne klachtenprocedure, maar u kunt ook rechtstreeks kiezen voor de externe klachtenprocedure en de externe klachtencommissie.

Deze folder geeft een kort antwoord op de belangrijkste vragen over klagen zoals:

- Waar kan ik met mijn klacht heen?
- Wat gebeurt er met mijn klacht?
- Wie neemt een beslissing over mijn klacht en hoe lang duurt dat?

## Waarover kunt u een klacht indienen?

Als u als cliënt niet tevreden bent over iets dat de werkeenheid doet, niet doet of beslist. U kunt bijvoorbeeld klagen over de accommodatie van de werkeenheid, of als u denkt dat u of andere cliënten ongelijk word(t)en behandeld op grond van geloof, ras of seksuele geaardheid. Maar uw klacht kan ook gaan over het onvoorzichtig omgaan met persoonlijke gegevens. De handeling of beslissing moet wel persoonlijk voor u of, als u als vertegenwoordigende optreedt, voor degene die u vertegenwoordigt gevolgen hebben gehad.

## Wie kan een klacht indienen?

U kunt zelf een klacht schriftelijk indienen, maar ook een door u gemachtigde of een wettelijk vertegenwoordiger heeft dat recht. Zelfs uw eventuele nabestaanden hebben het recht een klacht in te dienen.

## Waar moet u de klacht indienen?

U dient de klacht schriftelijk in bij de secretaris van de externe klachtencommissie en wel op onderstaand adres:  
De secretaris van de Externe Klachtencommissie  
Postbus 73960, 2507 AL Den Haag

De leden van de externe klachtencommissie zijn onafhankelijk en niet werkzaam bij één van de werkeenheden van de Stichting Leger des Heils Welzijns- en Gezondheidszorg.

## Binnen welke termijn wordt de klacht behandeld?

Binnen één week ontvangt u een ontvangstbevestiging en informatie over het verloop van de procedure.

Na een totaal van zes weken is het onderzoek afgerond en ontvangen de betrokken partijen de bevindingen van de klachtencommissie.

De directeur van de betrokken werkeenheid ontvangt een advies van de klachtencommissie tot afhandeling van de klacht.

De directeur deelt vervolgens binnen één maand mee welke maatregelen hij zal nemen.

## Zijn er kosten aan verbonden?

Voor u als klager zijn er geen kosten aan deze procedure verbonden.

## Kunt u door iemand bijgestaan worden?

U kunt u laten bijstaan door iemand van uw eigen keuze. U kunt ook overgaan tot het inschakelen van een jurist. De kosten die hiervoor gemaakt worden, zijn voor uzelf.

## Hoe zit het met geheimhouding?

Voor alle betrokkenen bij een klachtenprocedure geldt een geheimhoudingsplicht van de vertrouwelijke gegevens, die bij de behandeling van de klacht worden gebruikt.

## Voor meer informatie....

Meer info over de interne klachtenprocedure vindt u in uw Informatiemap.

Centra voor Wonen, Zorg en Welzijn Zuid-West Nederland  
Postbus 1028, 3300 BA Dordrecht, telefoon: (078) 6320700

