

### **Waarom een klachtencommissie?**

De stichtingen Welzijn in Leiden/Oegstgeest, Voorschoten, Hillegom/Lisse, Kaag en Braassem, Teylingen en Leidschendam/Voorburg verlenen diensten aan cliënten uit alle leeftijdsgroepen. Het kan voorkomen, dat u een klacht heeft over één van de diensten waarvan u gebruik maakt. Vanzelfsprekend wordt geprobeerd die klacht zo goed mogelijk te verhelpen, maar toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent over de afhandeling ervan. Daarom hebben de zes organisaties voor Welzijn in Leiden/Oegstgeest, Voorschoten, Hillegom/Lisse, Kaag en Braassem, Teylingen en Leidschendam/Voorburg een onafhankelijke regionale klachtencommissie voor cliënten ingesteld.

### **Wie kunnen een klacht indienen bij de commissie?**

Alle personen die gebruik maken van de diensten van de deelnemende organisaties. Afhankelijk van de plaatselijke omstandigheden kunnen dat gebruikers zijn van bijvoorbeeld:

- |                     |                |                      |
|---------------------|----------------|----------------------|
| - alarmering        | - vervoer      | - advies             |
| - maaltijd aan huis | - huisbezoeken | - thuisadministratie |
| - cursussen         | - activiteiten | - voorlichting       |

### **Waarover kunt u een klacht indienen?**

U kunt een klacht indienen over het functioneren van de deelnemende organisaties in uw woonplaats. Mogelijk voelt u zich niet goed behandeld door een medewerker van die organisatie of door één van de (vrijwillige) medewerkers, of u bent ontevreden over de manier waarop een probleem met uw alarmeringsapparaat is aangepakt, enz.

### **Wat moet u doen voordat u de commissie inschakelt?**

- 1- U neemt allereerst mondeling of schriftelijk contact op met de medewerker die binnen de organisatie verantwoordelijk is voor de dienst of activiteit waar uw klacht betrekking op heeft, om uw klacht te uiten. Zie ook de interne klachtenregeling van de betreffende organisatie.
- 2 - Als uw klacht vervolgens niet naar wens beantwoord en behandeld wordt, maakt u uw klacht schriftelijk kenbaar aan de directeur en/of het bestuur van de organisatie.

- 3 - Als u niet binnen twee weken een reactie heeft gehad op uw schriftelijke klacht, óf als deze niet naar wens is opgelost, kunt u uw klacht indienen bij de regionale klachtencommissie.
- 4 - Als het voor u onmogelijk is om de klacht eerst bij de betrokken organisatie zelf in te dienen, kunt u dit ook rechtstreeks bij de regionale klachtencommissie doen. De regionale klachtencommissie kan besluiten alsnog de klacht terug te verwijzen naar de organisatie.

### **Hoe moet u uw klacht indienen?**

Bij deze commissie kunt u uw klacht alleen schriftelijk indienen. U kunt hiervoor het in deze folder opgenomen klachtenformulier gebruiken.

### **Wat gebeurt er met uw klacht?**

U krijgt van de commissie binnen twee weken een brief, waarin de ontvangst van uw klacht wordt bevestigd en de verdere procedure wordt beschreven.

- a. De commissie stelt de betreffende stichting op de hoogte van uw klacht en geeft haar de gelegenheid inhoudelijk op de klacht te reageren.
- b. De commissie kan beslissen om u, de medewerker(s), de directeur of het bestuur van de stichting nader te horen. U wordt dan uitgenodigd voor een zitting. U kunt zich daarbij laten bijstaan. U kunt ook iemand anders machtigen om u op die zitting te vertegenwoordigen. Ook kunnen elke partij en de commissie derden en/of getuigen oproepen bij de behandeling van de klacht.
- c. De commissie behandelt de klacht. Lukt dat niet, dan brengt de commissie, zo mogelijk binnen twee maanden na ontvangst van de klacht, een advies uit aan de directeur van de stichting. De directeur moet binnen een maand na ontvangst van dit advies aan alle betrokkenen schriftelijk en gemotiveerd laten weten wat hij/zij met dit advies gaat doen.

## Namen van de deelnemende stichtingen:

**Leiden/  
Oegstgeest:** **Stichting Radius**  
Hooglandsekerkgracht 32  
2312 HV Leiden  
Telefoon: 071 – 7 07 42 00  
E-mail: info@radiuswelzijn.nl  
Website: www.radiuswelzijn.nl

**Voorschoten:** **Voorschoten Voor Elkaar**  
Schoolstraat 174  
2252 CN Voorschoten  
Telefoon: 071 – 5 61 90 01  
E-mail: info@voorelkaarvoorschoten.nl  
Website: www.voorelkaarvoorschoten.nl

**Hillegom/Lisse:** **Welzijnskompas Hillegom Lisse**  
Locatie Hillegom: Albellalaan 1  
2182 EX Hillegom  
0252 – 757 100  
Locatie Lisse: Nassastraat 31  
2161 RJ Lisse  
Telefoon: 0252 – 757 100  
E-mail: info@welzijnskompas.nl  
Website: www.welzijnskompas.nl

**Teylingen:** **Welzijn Teylingen**  
J.P. Gouvenerlaan 40 B  
2171 ER Sassenheim  
Telefoon: 0252 - 231 805  
E-mail: info@welzijnteylingen.nl  
Website: www.welzijnteylingen.nl

**Kaag en  
Braassem:** **StiWO De Spil**  
p/a Zorgcentrum Jacobus  
Saskia van Uylenburchlaan 1  
2377 CR Oude Wetering  
Telefoon: 071 – 3 31 79 67  
E-mail: info@despilkb.nl  
Website: www.despilkb.nl

**Voorburg/  
Leidschendam** **Stichting welzijn oud en jong (Woej)**  
WDC Oranjehoek  
Oranje Nassastraat 1  
2271 SJ Voorburg  
Telefoon: 070- 205 47 50  
E-mail: info@woej.nl  
Website: www.woej.nl



**VOORSCHOTEN VOOR ELKAAR**



*Altijd in de buurt*



---

## REGIONALE KLACHTENCOMMISSIE

De procedure voor het indienen van klachten bij de  
gezamenlijke klachtencommissie van bovengenoemde  
organisaties.