

### **Waarom een klachtencommissie?**

De stichtingen Welzijn Ouderen in Leiden/Oegstgeest, Leiderdorp, Voorschoten, Lisse, Hillegom en Kaag en Braassem 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 vijf instellingen voor Welzijn Ouderen in Leiden/Oegstgeest, Leiderdorp, Voorschoten, Lisse, Hillegom en Kaag en Braassem 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 instellingen. Afhankelijk van de plaatselijke omstandigheden kunnen dat gebruikers zijn van bijvoorbeeld:

- alarmering
- vervoer
- ouderenadviesing
- tafeltje-dek-je
- huisbezoeken
- oppasservice
- cursussen
- activiteiten
- praktische hulpverlening

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

U kunt een klacht indienen over het functioneren van de welzijnsinstelling in uw woonplaats. Mogelijk voelt u zich niet goed behandeld door een medewerker van die instelling 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 instelling verantwoordelijk is voor de dienst of activiteit waar uw klacht betrekking op heeft, om uw klacht te uiten.

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 instelling.

- 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 de situatie zo ernstig is dat het volgens u onmogelijk is om de klacht eerst bij de betrokken instelling zelf in te dienen, kunt u dit ook rechtstreeks bij de regionale klachtencommissie doen.

### **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 probeert uw klacht door bemiddeling op te lossen. Lukt dat niet, dan brengt de commissie, zo mogelijk binnen twee maanden na ontvangst van de klacht, een advies uit aan het bestuur van de stichting. Het bestuur moet binnen een maand na ontvangst van dit advies aan alle betrokkenen schriftelijk en gemotiveerd laten weten wat 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



### Leiderdorp:

**Stichting Pluspunt**  
Splinterlaan 156  
2352 SM Leiderdorp  
Telefoon: 071 – 5 41 35 36  
E-mail: info@pluspunteleiderdorp.nl  
Website: www.pluspunteleiderdorp.nl



### Voorschoten:

**Voor Elkaar Voorschoten**  
Bachlaan 21  
2252 NB Voorschoten  
Telefoon: 071 – 5 61 90 01  
E-mail: info@voorelkaarvoorschoten.nl  
Website: www.voorelkaarvoorschoten.nl



### Lisse / Hillegom:

**WelzijnsKompas Hillegom Lisse**  
Eikenlaan 2a  
2161 EA Lisse  
Telefoon: 0252 – 75 71 00  
E-mail: info@welzijnskompas.nl  
Website: www.welzijnskompas.nl

### Kaag en Braassem:

**Stichting 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

---

## REGIONALE KLACHTENCOMMISSIE

De procedure voor het indienen van klachten bij de gezamenlijke klachtencommissie van stichtingen Welzijn Ouderen in Kaag en Braassem, Leiden/Oegstgeest, Leiderdorp, Lisse, Hillegom en Voorschoten.