

Stichting Wende is de organisatie voor vrouwenopvang en ketenpartner in de aanpak van huiselijk geweld in de regio Den Haag, Zoetermeer en omstreken. De stichting biedt vanuit haar jarenlange ervaring en deskundigheid laagdrempelige vrouwenopvang, preventie, voorlichting en advies, ambulante hulp en tijdelijke huisvesting bij huiselijk geweld. Stichting Wende is AWBZ-erkend.



Postbus 85711
2508 CK Den Haag
tel. 070 310 68 78
fax 070 312 18 95
www.stichtingwende.nl
info@stichtingwende.nl

This brochure is also available in English.
Este folleto está disponible en español.
Bu broşürün Türkçesi de bulunmaktadır.
هذا المنشور متوفر أيضا باللغة العربية

'Een klacht? Blijf er niet mee rondlopen!'

Klachtenregeling Stichting Wende



070 310 68 78

bereikbaar: op werkdagen tussen 9.00 en 17.00 uur

“Een klacht? Blijf er niet mee rondlopen!”

Stichting Wende heeft een klachtenregeling. Dat betekent dat u als cliënt een klacht kunt indienen over zaken waar u niet tevreden over bent. Ook als u op dit moment geen gebruik meer maakt van de diensten van Stichting Wende, kunt u een klacht indienen. Stichting Wende zal er alles aan doen om ervoor te zorgen dat uw klacht zorgvuldig wordt behandeld en waar mogelijk wordt opgelost. We geven enkele voorbeelden van klachten.

U vindt dat

- de instelling of medewerkers onvoorzichtig omgaan met uw persoonlijke gegevens;
- u anders behandeld wordt op grond van geloof, afkomst of seksuele geaardheid;
- de leefomstandigheden in de voorziening te wensen over laten.

Wanneer u een klacht heeft neemt u bij voorkeur contact op met uw eigen hulpverleenster of casewerker.

Zij zal in een gesprek met u nagaan wat uw klacht is en deze samen met u proberen op te lossen. Indien u niet tevreden bent over de afhandeling van de klacht, wordt u gevraagd uw klacht te bespreken met de leidinggevende van de hulpverleenster of casewerker. U kunt er ook voor kiezen uw klacht schriftelijk in te dienen bij de regionale klachtencommissie. Indien u dat wenst kan uw hulpverleenster, casewerker of een andere medewerker van Stichting Wende, u helpen bij het op papier zetten van uw klacht.

Wat u moet doen als u een klacht wilt indienen bij de regionale klachtencommissie wordt hieronder beschreven.

U kunt uw klacht zelf indienen, maar u kunt het ook laten doen door een wettelijke vertegenwoordiger(ster) of door een persoon die u gemachtigd hebt. Ook nabestaanden kunnen een klacht indienen. U kunt tot maximaal 1 jaar na beëindiging van de hulpverlening uw klacht indienen. Indien u dat wenst kan een medewerker van uw organisatie u helpen bij het op papier zetten van uw klacht. Bij het indienen van een klacht bent u verplicht uw adres of postadres kenbaar te maken.

Als u vindt dat een lid van de klachtencommissie geen onpartijdig oordeel kan vormen, kunt u bezwaar maken tegen zijn/haar deelname aan de commissie.

De klachtencommissie behandelt uw klacht binnen twee maanden. Indien de commissie het nodig vindt kan zij om meer informatie vragen bij u, bij degenen waarover u geklaagd heeft en bij de organisatie. De commissie kan dit pas doen nadat hiervoor toestemming is gegeven.

Zij vraagt aan degene over wie u heeft geklaagd te reageren op uw klacht en vraagt u dáár weer op te reageren. Indien de commissie het nodig vindt, wordt aan u en aan de beklagde gevraagd om mondeling een toelichting te geven. Daarna laat de commissie u weten of zij het eens is met uw klacht of niet. Het bestuur van de instelling besluit daarna óf en welke maatregelen genomen kunnen worden.

U kunt altijd uw klacht intrekken. U dient dit schriftelijk te melden bij de klachtencommissie. De klachtencommissie behoudt echter wel het recht nader onderzoek te doen naar de klacht.

Alle betrokkenen hebben een geheimhoudingsplicht; zij zullen niet met derden over uw zaak praten.

Een klacht indienen hoeft u niet alleen te doen. U mag iedereen vragen u te adviseren en te ondersteunen. Dat kan een familielid zijn, een goede vriendin, een geestelijke of een advocaat. Houdt u er rekening mee dat aan het inschakelen van professionele hulp kosten verbonden kunnen zijn, die u zelf moet betalen. De behandeling van uw klacht door de klachtencommissie is kosteloos.

U kunt het volledige reglement van de regionale klachtencommissie opvragen bij uw hulpverleenster of casewerker.

Indien u na het lezen van deze informatie nog vragen heeft over het indienen van een klacht bij de regionale klachtencommissie, kunt u contact opnemen met de manager.

U kunt uw klachten richten aan de Regionale Klachtencommissie, t.a.v. de Secretaris, Postbus 85711, 2508 CK Den Haag.

Aangesloten bij de regionale klachtencommissie zijn: Rosa Manus uit Leiden, Vrouwenopvang Zuid-Holland (Ricardis) uit Delft, VOC Midden-Holland uit Gouda en Stichting Wende uit Den Haag.