



**Cadanz Welzijn**  
SAMEN. LEVEN. DOEN. EEMSDelta.

# **BEKNOPTTE VERSIE KLACHTENREGELING**

**CLIENTEN/INWONERS**

**Samen.Leven.Doen.Eemsdelta.**

## **Beknopte versie Klachtenregeling cliënten / inwoners**

De medewerkers van Cadanz Welzijn willen graag dat u tevreden bent over hun werk. Daarom stemmen wij onze diensten zo goed mogelijk af op uw wensen en behoeften. Toch kan het gebeuren dat u niet (helemaal) tevreden bent over de dienstverlening. U kunt dit aan ons kenbaar maken door het indienen van een klacht. Wij kunnen er dan van leren en proberen uw klacht op te lossen.

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

#### **1. U bespreekt uw klacht met de betrokken medewerker**

Bespreek uw klacht het liefst eerst met de medewerker waar u contact mee had. Deze probeert dan samen met u uw onvrede weg te nemen en uw klacht op te lossen.

#### **2. Schriftelijke melding van uw klacht aan de Raad van Bestuur van Cadanz Welzijn**

Als stap 1 niet voor een oplossing zorgt, kunt u per mail of brief uw klacht indienen bij de Raad van Bestuur. Binnen een week krijgt u een bevestiging van de ontvangst van uw klacht en informatie over de verdere gang van zaken. De Raad van Bestuur of een door haar aangewezen medewerker zoekt in overleg met u naar een oplossing.

#### **3. Schriftelijke melding van uw klacht aan de externe klachtencommissie**

- U hebt stap 1 en 2 doorlopen, al dan niet met behulp van de intern en/of extern vertrouwenspersoon.
- U bent niet tevreden over de behandeling van uw klacht door de Raad van Bestuur van Cadanz Welzijn.
- Dan kunt u een schriftelijke klacht indienen bij de externe onafhankelijke klachtencommissie. De klachtencommissie kan wel iemand van Cadanz Welzijn om informatie vragen.
- Voordat de gehele commissie met uw klacht aan de slag gaat doet de voorzitter van de klachtencommissie vooronderzoek om zo advies te kunnen geven over de vervolgbehandeling.
- De klachtencommissie doet zo snel mogelijk een uitspraak over uw klacht. Haar oordeel deelt zij mee aan de Raad van Bestuur van Cadanz Welzijn.
- De Raad van Bestuur neemt dan een besluit waarbij het oordeel van de klachtencommissie geldt als zwaarwegend advies. De Raad van Bestuur legt haar besluit vervolgens goed uit in een brief aan alle betrokkenen. Dit zijn de klager, de klachtencommissie en de betrokkene(n) binnen Cadanz Welzijn.

### **De intern vertrouwenspersoon**

U kunt altijd (eerst) terecht bij de intern vertrouwenspersoon voor een luisterend oor en toelichting op de klachtenregeling.

### **De extern vertrouwenspersoon**

Wilt u advies of hulp bij het indienen van uw klacht, of weet u niet goed of u een klacht wilt indienen? Dan kunt u een beroep doen op de extern vertrouwenspersoon. Deze vertrouwenspersoon kan:

- met u meedenken over de beste aanpak;
- u bij de gesprekken over uw klacht ondersteunen.

U kunt deze vertrouwenspersoon ook benaderen als u uw klacht heeft besproken met een medewerker, maar niet tevreden bent over de uitkomst van het gesprek.

De gesprekken met de intern en extern vertrouwenspersoon zijn kosteloos en vertrouwelijk. De extern vertrouwenspersoon wordt wel betaald door Cadanz Welzijn maar is onafhankelijk. Hij/zij heeft een geheimhoudingsplicht en zal nooit met iemand praten over uw klacht zonder uw toestemming.

### **Meer informatie & contact**

Heeft u vragen over de procedure of wilt u de volledige klachtenregeling opvragen? Dan kunt u contact opnemen met het directiesecretariaat van Cadanz Welzijn.

#### **Gegevens Directiesecretariaat Cadanz Welzijn:**

E-mail: [klachten@cadanzwelzijn.nl](mailto:klachten@cadanzwelzijn.nl)

Telefoon: 0596 – 745024 (vragen naar directiesecretariaat)

Postadres: Cadanz Welzijn: Postbus 248, 9930 AE Delfzijl

#### **Gegevens Klachtencommissie: De Nieuwe Fabriek, Hans Hindriks**

E-mail: [hans@denieuwefabriek.nl](mailto:hans@denieuwefabriek.nl) - Telefoon: 06-14691358

#### **Gegevens Intern Vertrouwenspersoon Cadanz Welzijn: Liane Wils**

E-mail: [l.wils@cadanzwelzijn.nl](mailto:l.wils@cadanzwelzijn.nl) - Telefoon: 06-82679875

#### **Gegevens Extern Vertrouwenspersoon: Martin van Est**

E-mail: [vertrouwenspersoon@martinvanest.nl](mailto:vertrouwenspersoon@martinvanest.nl) - Telefoon: 06-53615851