

## Niet tevreden? Laat het ons weten!

Heerlen STAND-BY! biedt begeleiding en ondersteuning. Wij proberen dit zo goed mogelijk te laten passen bij wat u wilt en nodig heeft. Toch kan het gebeuren dat u niet helemaal tevreden bent. Bijvoorbeeld over:

- de hulp die u van Heerlen STAND-BY! krijgt;
- de manier waarop onze hulpverlener met u omgaat;
- informatie die u wel krijgt of juist niet;
- als u zich niet fatsoenlijk behandeld voelt.

### Vragen, problemen of gevoeligheden

Als u niet tevreden bent, bespreek dit altijd zo snel mogelijk. Dan kunnen we meteen beginnen met oplossen. Vaak kunt u het probleem bespreken met uw eigen begeleider. Samen komt u er meestal al uit.

Soms helpt dit niet. Of u wilt of kunt het probleem niet bespreken met uw begeleider. Dan kunt u terecht bij de klachtenfunctionaris.

Een van de taken van de klachtenfunctionaris is om te zien of we onze dienstverlening kunnen verbeteren. Uw klacht kan ons daarbij helpen.

De klachtenfunctionaris:

- helpt u om duidelijk te krijgen waarover u precies ontevreden bent;
- bekijkt hoe én of uw onvrede opgelost kan worden in een gesprek met uw contactpersoon of de leidinggevende;
- informeert u over andere manieren om een oplossing te vinden. Bijvoorbeeld door een klacht in te dienen;
- helpt u bij het opschrijven van uw klacht;
- ondersteunt u als u een gesprek heeft met de klachtencommissie.

Op onze website vindt u een klachtenformulier. Nadat wij deze ontvangen, neemt de klachtenfunctionaris zo snel mogelijk contact met u op.

U kunt de klachtenfunctionaris ook bereiken via:

Email: [Klachten@heerlenstandby.nl](mailto:Klachten@heerlenstandby.nl)

Telefoon: 045-7111551

### Een klacht indienen bij de klachtencommissie

Bent u na deze gesprekken niet tevreden? Dan kunt u schriftelijk een klacht indienen bij de klachtencommissie. De klachtenfunctionaris kan u daarbij helpen.

### Hoe werkt de klachtencommissie?

De leden van de Klachtencommissie zijn onafhankelijk en hebben de plicht om alles wat zij horen geheim te houden.

Wat gebeurt er als de klachtencommissie uw klacht ontvangt?

- Binnen twee weken hoort u of de commissie de klacht in behandeling neemt.

- Soms moet de klacht ergens anders worden ingediend.
- Misschien is er meer informatie nodig. Ook dat hoort u binnen twee weken.
- De klachtencommissie vraagt u altijd om eerst in gesprek te gaan met de leidinggevende. Dat is de gebiedsmanager. Als u hiermee al gesproken hebt, hoeft dit niet nog een keer.
- De Klachtencommissie kan vragen stellen aan de medewerker en ook aan anderen.

### De hoorzitting

Als de commissie uw klacht in behandeling neemt, vindt er een hoorzitting plaats.

Vóór de hoorzitting:

- U krijgt een uitnodiging. De hoorzitting gebeurt in één van de gebouwen van Stand-By!
- Ook de medewerker en zijn of haar gebiedsmanager krijgen een uitnodiging.
- Het is de bedoeling dat u en de medewerker allebei aanwezig zijn op de hoorzitting.
- De medewerker kan vooraf reageren op uw klacht. Dit doet hij schriftelijk. Deze reactie krijgt u ook.

Tijdens de hoorzitting:

- U kunt uw klacht uitleggen of toelichten.
- De commissie stelt vragen, aan u én aan de medewerker.
- U kunt iemand meenemen om u te ondersteunen.

Na de hoorzitting

- De commissie neemt een besluit. We noemen dit de uitspraak.
- De commissie stuurt de uitspraak naar u toe. Dit doet ze zo snel mogelijk.
- In het besluit staat of de commissie de klacht terecht vindt ('gegrond') of niet.
- De commissie stuurt het besluit ook naar de directie van Heerlen STAND-BY!. Soms geeft de commissie ook advies aan Heerlen STAND-BY!. Bijvoorbeeld om iets te veranderen.
- De directie laat weten, wat zij met de uitspraak doet. Dit gebeurt binnen een maand na ontvangst van de uitspraak.

### Klachtenregeling

Hoe wij precies met klachten omgaan, is vastgelegd in een regeling. Deze klachtenregeling geeft meer informatie dan deze folder. U kunt de klachtenregeling bekijken op [www.heerlenstandby.nl](http://www.heerlenstandby.nl). U kunt hem ook opvragen bij het secretariaat van de Klachtencommissie.

### Informatie en vragen

Wilt u meer informatie of heeft u nog vragen? Of wilt u zelf een klacht indienen? Stuur dan een bericht naar het secretariaat van de klachtencommissie. Beschrijf uw klacht zo duidelijk mogelijk:

- Wat is uw klacht;
- Over wie gaat de klacht;

- Wat u al heeft gedaan om de klacht op te lossen;
- Uw contactgegevens

### **Adres**

Klachtencommissie Heerlen STAND-BY!

t.a.v. het secretariaat

Postbus 191

6400 AB Heerlen

Telefoon 045-711551

Email klachtencommissie@heerlenstandby.nl

[Wilt u ondersteuning bij het indienen van uw klacht?](#)

Naast ondersteuning door de klachtenfunctionaris, kunt u ook altijd gebruik maken van onafhankelijke ondersteuning door MEE Zuid-Limburg. Deze ondersteuning duurt altijd kort en is tijdelijk. U kunt MEE bereiken via:

- Telefoon MEE: 088 – 010 22 22;
- Emailadres MEE: [info@meezuidlimburg.nl](mailto:info@meezuidlimburg.nl)