

## Niet tevreden over Kompassie?

De vrijwilligers en beroepskrachten van Kompassie proberen u zo goed mogelijk te helpen. Het kan echter zijn dat u niet tevreden bent over een medewerker of over de dienstverlening van Kompassie. Als dat zo is, horen wij dat graag.

In eerste instantie kunt u met de (betreffende) beroepskracht van Kompassie hierover in gesprek gaan. Samen kunt u dan zoeken naar een oplossing. Lukt dat niet, kunt u uw ontevredenheid ook bespreken met de directeur van Kompassie. Ook zij zal met u proberen een oplossing te vinden en eventueel bemiddelen tussen u en de betreffende medewerker (vrijwilliger of beroepskracht).

Mocht u er op deze manieren niet uitkomen, kunt u een beroep doen op de Klachtencommissie. Deze is in het leven geroepen door drie regionale cliëntenorganisaties GGz<sup>1</sup> en werkt volgens een door hen gezamenlijk vastgesteld reglement. Dit reglement is in overeenstemming met de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector. De leden van de klachtencommissie zijn onafhankelijk van Kompassie.

### Hoe kunt u uw klacht indienen bij de klachtencommissie?

U schrijft een brief aan de klachtencommissie. U noemt (indien van toepassing) de naam van de medewerker en beschrijft zorgvuldig waar uw klacht over gaat. De klachtencommissie stuurt u een ontvangstbevestiging. Kompassie ontvangt een kopie van uw klacht. De betreffende beroepskracht of de directeur van Kompassie wordt in de gelegenheid gesteld om schriftelijk te reageren.

Daarna behandelt de commissie uw klacht mondeling of schriftelijk. In geval van een hoorzitting, wordt u uitgenodigd om over uw klacht te vertellen. De betreffende beroepskracht of de directeur van Kompassie is ook aanwezig en reageert op uw verhaal. U mag iemand meenemen naar de zitting. U kunt ervoor kiezen om apart te worden gehoord.

De klachtencommissie toetst of de medewerker conform de regels van Kompassie heeft gehandeld. De klachtencommissie kan u geen schadevergoeding toekennen. Uiterlijk drie maanden na ontvangst van de klacht stuurt de commissie de schriftelijke uitspraak naar u, de medewerker en Kompassie. Kompassie geeft daarna aan of zij maatregelen neemt.

### Meer informatie

In het *reglement van de klachtencommissie* wordt beschreven hoe de klachtencommissie de klachten afhandelt. Dit reglement is per mail of telefonisch op te vragen bij Kompassie, via (070) 427 32 40 of [info@kompassie.nl](mailto:info@kompassie.nl)

### Adres

Klachtencommissie RCO  
p/a stichting Kompassie  
t.a.v. Miranda Vogel  
Laan 20  
2512 GN Den Haag

---

<sup>1</sup> Steunpunt GGZ Utrecht, Zorgvragersorganisatie GGZ Midden Holland, Kompassie Den Haag