KLACHTENROUTE

Wilt u uw onvrede of een klacht kenbaar maken? Volg dan de onderstaande stappen.

versie RIBW Nijmegen & Rivierenland

Klachtenroute

U kunt op elk moment ondersteuning vragen aan de cliëntvertrouwenspersoon
Cliëntvertrouwenspersoon: Seb Kortbeek via telefoon 06 12 99 56 79 of e-mail: s.kortbeek@ribw-nr.nl

1 Onvrede uitpraten

U bespreekt uw onvrede met de medewerker en/of uw begeleider en/of de zorgcoördinator

U bespreekt uw onvrede met de medewerker en/of uw begeleider en/of de zorgcoördinator via/samen met de cliëntvertrouwenspersoon

Gesprek leidt niet tot een oplossing

Onvrede besproken en verholpen

2 Onvrede bespreken met klachten-functionaris

U bespreekt uw onvrede met de klachtenfunctionaris

Klachtenfunctionaris:
E-mailadres: klachtenfunctionaris@adviespuntzorgbelang.nl
Telefoon: 013 594 21 70 tussen 9.00 en 17.00 uur

De klachtenfunctionaris:
- *geeft u informatie en advies*
- *bemiddelt tussen u en de medewerker*
- *geeft advies over mogelijkheden hoe u uw klacht verder kenbaar kunt maken en over bijbehorende route*

3 Bemiddeling uitvoeren

Klachtenfunctionaris bemiddelt in de situatie tussen u en de betrokken medewerker(s)

Bemiddeling leidt niet tot een oplossing

Bemiddeling leidt tot een oplossing

Einde

4 Klacht indienen

U dient klacht in bij onafhankelijke klachtencommissie

Klachtencommissie:
RIBW Nijmegen & Rivierenland
T.a.v. Klachtencommissie cliënten
Postbus 1437
6501BK Nijmegen
E-mailadres:
KlachtencommissieClienten@ribw-nr.nl

Uitspraak klachtencommissie

De klachtencommissie:
- *bepaalt of uw klacht ontvankelijk is voor behandelding*
- *doet uitspraak of zij uw klacht terecht vindt of niet (gegrond of ongegrond)*
- *verstuurt de uitspraak naar de Raad van Bestuur met eventueel een advies*

Oordeel Raad van Bestuur

U kunt zich niet vinden in het oordeel van de Raad van Bestuur

U kunt zich vinden in het oordeel van de Raad van Bestuur

5 Klacht doorzetten naar Geschillen-commissie GGZ

U kunt uw klacht doorzetten naar de Geschillencommissie GGZ

Uitspraak Geschillencommissie GGZ