KLACHTENROUTE

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

versie RIBW Nijmegen & Rivierenland

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

Klachtenroute

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: Pauline de Vries
Bereikbaar dinsdag, woensdag en donderdag van 9.00 - 17.00 uur
Telefoon 06 53 88 54 59 of via e-mail: klachtenfunctionaris@adviespuntzorgbelang.nl

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 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 Geschillencommissie GGZ

U kunt uw klacht doorzetten naar de Geschillencommissie GGZ

Uitspraak Geschillencommissie GGZ