

Klachtenprocedure

We proberen je op een goede, professionele manier te begeleiden. Toch kan het voorkomen dat je ergens niet tevreden over bent of dat er iets gebeurt dat je vervelend vindt. Mocht dit aan de hand zijn dan horen wij dat graag van je, zodat wij hier iets aan kunnen doen.

Er zijn vijf stappen die je kunt doorlopen om een klacht in te dienen:

- 1. Je bespreekt je onvrede met je persoonlijk begeleider en/of de coördinator Herstel & Gezondheid**
Ben je niet tevreden? Bespreek het dan met de medewerker(s) die betrokken zijn bij je klacht. Vaak is rechtstreeks contact de snelste manier om iets aan je onvrede te doen. Je geeft de medewerker(s) zo de gelegenheid om je beleving te begrijpen en om er iets aan te doen. Hier kunnen ook andere cliënten hun voordeel mee doen. Als je het moeilijk vindt om je onvrede te uiten, kun je hierbij ondersteuning vragen van de cliëntvertrouwenspersoon.
- 2. Je bespreekt je onvrede met de klachtenfunctionaris**
Kom je er met de betrokken medewerker(s) niet uit? Bespreek dan je onvrede met de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris luistert naar je en bespreekt samen met je wat voor jou de beste weg is. De klachtenfunctionaris heeft een geheimhoudingsplicht.
- 3. Je laat de klachtenfunctionaris bemiddelen in de situatie tussen jou en de betrokken medewerker(s)**
De klachtenfunctionaris werkt onpartijdig en onbevooroordeeld. Met bemiddeling probeert de klachtenfunctionaris de betrokken partijen dichter bij elkaar te brengen.
- 4. Je dient een klacht in bij de onafhankelijke klachtencommissie**
Wanneer bemiddeling niet tot een oplossing leidt, kun je een klacht indienen bij de onafhankelijke klachtencommissie. De klachtencommissie beoordeelt of je klacht ontvankelijk is voor behandeling. Daarna doet zij uitspraak of je klacht terecht is of niet (gegrond of ongegrond). Deze uitspraak stuurt de klachtencommissie naar de Raad van Bestuur, eventueel met een advies.
- 5. Je laat je klacht beoordelen door een externe instantie**
De Raad van Bestuur geeft een oordeel op basis van de uitspraak van de klachtencommissie. Ben je het hier niet mee eens, dan kunt je je klacht voorleggen aan de Geschillencommissie Geestelijke Gezondheidszorg.

Je kiest zelf

We vinden het belangrijk dat een klacht zo snel mogelijk wordt opgepakt. Maar het is ook belangrijk dat je zelf kiest welke weg je bewandelt. Je kunt je bijvoorbeeld ook rechtstreeks wenden tot de klachtenfunctionaris of de klachtencommissie.

Contactgegevens

Clëntvertrouwenspersoon

Seb Kortbeek

Telefoon: 06 12 99 56 79

De werktijden van de cliëntvertrouwenspersoon zijn flexibel. Na een boodschap via de voicemail of e-mail neemt hij zo snel mogelijk contact op

E-mail: s.kortbeek@ribw-nr.nl

Klachtenfunctionaris

E-mailadres: klachtenfunctionaris@adviespuntzorgbelang.nl

Telefoon: 013 594 21 70 tussen 9.00 en 17.00 uur

Klachtencommissie

Postbus 1437

6501BK Nijmegen

E-mail: klachtencommissiecliënten@ribw-nr.nl

Deze klachtenregeling is door de RIBW Nijmegen & Rivierenland samen met de RIBW Arnhem & Veluwe Vallei opgesteld. Ook de klachtenfunctionaris werkt voor beide RIBW's. Zie ook de Klachtenroute.