

Wat kunt u doen als u een klacht heeft?

- Stap 1** Probeer samen met de betrokken medewerker in een gesprek een oplossing voor uw klacht te vinden.
- Stap 2** Vraag zo nodig hulp van familie of vrienden bij dit gesprek.
- Stap 3** Als u geen gesprek kunt of wilt aangaan met de medewerker, schakel dan de cliëntvertrouwenspersoon in.
- Stap 4** Komt u er niet uit? Dien dan uw klacht schriftelijk in bij de klachtencommissie van Riwis.

Adressen

Clïentvertrouwenspersonen GGz

Tiny van Wezep, **T** 06 819 099 99

Jan Koppenens, **T** 06 549 512 45

Clïentvertrouwenspersoon VVT

Hennie Altena, **T** 0575 561 988

Postadres cliëntvertrouwenspersonen

Postbus 10230, 7301 GE Apeldoorn

Externe vertrouwenspersonen via stichting PVP (PatiëntVertrouwensPersoon)

T 0900 444 88 88 - **E** helpdesk@pvp.nl

Klachtencommissie Riwis Zorg & Welzijn

Josien Willemen, ambtelijk secretaris

Postbus 10230, 7301 GE Apeldoorn

T 055 539 46 73

Stichting Riwis Zorg & Welzijn

Ieder mens wil gelukkig zijn, maar soms lukt dat niet. Bijvoorbeeld door lichamelijke of psychische problemen, waardoor zelfstandig wonen moeilijk is. Wij staan dichtbij en geven ondersteuning waar nodig. Wij helpen mensen de regie over het eigen leven te houden of terug te krijgen. Met respect voor mogelijkheden, oog voor eigen zelfstandigheid, de eigen plek in de maatschappij en samen met naastbetrokkenen. Wij bieden een passend antwoord op vragen op het gebied van wonen, zorg, welzijn, arbeid en opleiding. En zijn daarmee ook de samenleving van dienst.



Centraal Bureau

Vosselmanstraat 1, 7311 CL Apeldoorn

Postbus 10230, 7301 GE Apeldoorn

E info@riwis.nl - **I** www.riwis.nl

T 055 539 45 00 - **F** 055 539 45 35



Heeft u een klacht?
Zeg het ons!



Riwis wil begeleiding en zorg van goede kwaliteit bieden. Helaas gaat er soms iets mis of lopen zaken niet zoals verwacht. Het kan voorkomen dat u niet tevreden bent. Dan kan er een klacht ontstaan.

Heeft u een klacht? Zeg het ons!

Wat kunt u doen als u een klacht heeft?

◀ Stap 1:

Zelf de klacht bespreken

Probeer eerst samen met de medewerker in een gesprek een oplossing te vinden. Het kan best lastig zijn uw onvrede open op tafel te leggen. Toch heeft het voordelen om direct in gesprek te gaan. De medewerker kan reageren en eventueel uitleg geven. Soms is er sprake van een misverstand. In een gesprek wordt dat dan direct opgehelderd.

◀ Stap 2:

Vraag zo nodig hulp

Als u het moeilijk vindt om in gesprek te gaan, kunt u iemand vragen u hierbij te helpen. Bijvoorbeeld een ouder, partner, familielid of goede vriend. Soms is het ook zinvol als een leidinggevende of een collega-medewerker bij het gesprek aanwezig is.

◀ Stap 3:

Inschakelen van de cliëntvertrouwenspersoon

Het kan voorkomen dat u een vraag of klacht niet wilt of kunt bespreken met de medewerker. In dat geval is er de cliëntvertrouwenspersoon. Hij of zij bespreekt met u het probleem en zoekt op basis daarvan naar een oplossing. De vertrouwenspersoon heeft een geheimhoudingsplicht en zal nooit zonder uw toestemming uw persoonlijke gegevens openbaar maken.



GGz-cliënten kunnen ook contact opnemen met externe cliëntvertrouwenspersonen van de stichting PVP (PatiëntVertrouwensPersoon). De gegevens van de vertrouwenspersonen vindt u verderop in deze folder.

◀ Stap 4:

Klacht voorleggen aan de klachtencommissie

Komt u er samen niet uit? Vindt u dat het probleem niet of onvoldoende is opgelost? Dan kunt u de klacht voorleggen aan de klachtencommissie. De klachtencommissie is onpartijdig en heeft geheimhoudingsplicht. Wel stuurt zij een kopie van uw klachtbrief aan degene op wie de klacht betrekking heeft en aan de Raad van Bestuur van Riwis.

Hoe dient u een klacht in?

Een klacht aan de klachtencommissie moet u schriftelijk indienen. Het adres van de klachtencommissie vindt u verderop in deze folder. U schrijft een brief waarin u uw klacht uitlegt. Er moet duidelijk in staan waar de klacht over gaat, wie de betrokkenen zijn en wat er gebeurd is. Ook moet u uw naam en telefoonnummer in de brief vermelden. De cliëntvertrouwenspersoon kan u indien nodig helpen met het schrijven van de brief.

Na ontvangst van uw brief neemt de ambtelijk secretaris telefonisch of schriftelijk contact met u op. U krijgt dan informatie over de verdere gang van zaken.

De klachtencommissie adviseert de Raad van Bestuur van Riwis over de afhandeling van de klacht.

Meer informatie

Voor uitgebreide informatie verwijzen wij naar de klachtenregeling van Riwis. U kunt het volledige klachtenreglement opvragen via uw persoonlijk begeleider, zorgcoördinator of via de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie.