

Hoe dient u een klacht in?

Een klacht dient u, bij voorkeur, schriftelijk in. U geeft duidelijk aan waar de klacht over gaat, wie de betrokkenen zijn en wat er gebeurd is. Ook vermeldt u uw naam en telefoonnummer. De cliëntvertrouwenspersoon kan, u indien nodig, helpen met het schrijven van de brief. Het adres van de klachtenbehandeling staat hieronder. Na ontvangst van uw klacht neemt de coördinator klachtenbehandeling contact met u op. U krijgt dan informatie over de verdere gang van zaken.

Meer informatie

Uitgebreide informatie kunt u lezen in het klachtenreglement van Riwis. Deze kunt u opvragen via uw persoonlijk begeleider, zorgcoördinator of via het Cliëntenservicebureau.

Contactgegevens Klachtenbehandeling

Riwis Zorg & Welzijn
T.a.v. Coördinator klachtenbehandeling
Postbus 10230 – 7301 GE Apeldoorn
T 0900 - 242 42 41
E klachtenbehandeling@riwis.nl

Geloof in eigen kunnen

Riwis Zorg & Welzijn ondersteunt mensen met psychische, sociale of lichamelijke beperkingen bij een zo zelfstandig en onafhankelijk mogelijk leven.

Het ontdekken en gebruik maken van uw eigen kunnen staat voorop. Samen met u en de mensen die voor u belangrijk zijn, werken we aan een gezond leven, je prettig voelen, veilig en plezierig wonen en meedoen aan de samenleving.

We vertrouwen ook in het eigen kunnen van onze medewerkers. We bieden hen de ruimte zaken goed en snel te regelen in het belang van cliënten.

A3 | Versie juni 2015



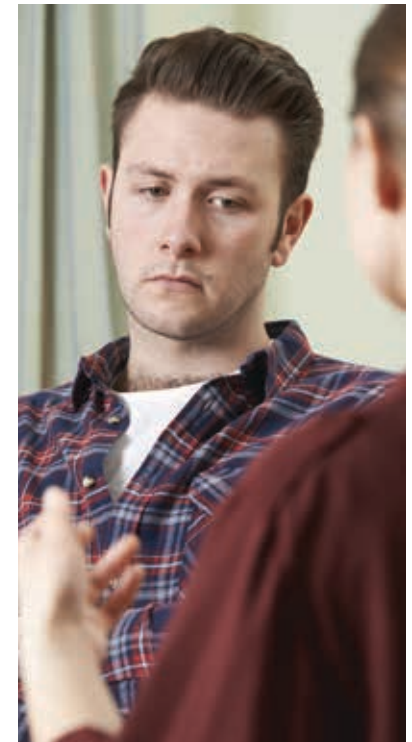
Centraal Bureau

Postbus 10230 - 7301 GE Apeldoorn
T 055 539 45 00 | F 055 539 45 35
E info@riwis.nl | I www.riwis.nl

Aanmeldingen en vragen rondom zorg/begeleiding:

T 0900 - 242 42 41
E zorgservice@riwis.nl

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. In deze folder leest u wat u kunt doen als u een klacht heeft.



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 collegamedewerker van Riwis bij het gesprek aanwezig is.

Stap 3:

Inschakelen van de cliëntvertrouwenspersoon/bemiddelaar

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 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. Ook is het mogelijk om onder begeleiding van een mediator/bemiddelaar in gesprek te gaan met degene over wie uw klacht gaat.

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 schriftelijk voorleggen aan de klachtencommissie. Daarna kan de klachtencommissie -volgens het reglement- uw klacht onderzoeken en een bindende uitspraak doen. De klachtencommissie is onpartijdig en heeft geheimhoudingsplicht. Wel stuurt zij een kopie van uw klachtbrief aan degene op wie de klacht betrekking heeft en zijn/haar leidinggevende.

