

Ongenoegen? Wens? Iets vervelends gebeurd?

Alle medewerkers van RIBW K/AM doen hun best cliënten zo goed mogelijk te begeleiden. Al is het niet de bedoeling, het kan toch gebeuren dat u als cliënt van de RIBW iets vervelends meemaakt. Wat u dan kunt doen, staat in deze folder beschreven. U kunt stappen ondernemen bij zowel *klachten* als *incidenten*.

**Een klacht is een gratis advies!
Een gemeld incident draagt bij aan een
veiligere woon-/werkomgeving!**

KLACHT

Bij een klacht bent u ontevreden over een medewerker of over RIBW K/AM als organisatie. U vindt dat iets beter gedaan had moeten worden of dat er iets gedaan moet worden door de begeleiding om een vervelende situatie te beëindigen. Het kan gaan om:

- onheuse bejegening door medewerker
- slechte begeleiding (tijd, kennis)
- spanningen in woonsituatie
- slechte informatievoorziening
- geen inspraak
- privacy geschonden
- allerlei disciplinaire maatregelen

Ook familie van u kan ontevreden zijn over een bepaalde situatie. Er is een aparte klachtenregeling voor familie: zie www.ribw-kam.nl/klachtenregeling.

Wij willen graag dergelijke klachten horen om er van te leren.

Wat kunt u doen met een klacht?

Het liefst zien we dat een klacht zo snel mogelijk ter plekke wordt opgelost, al dan niet met behulp van de cliëntvertrouwenspersoon. Dat is wel zo prettig voor alle betrokkenen.

Als u een klacht heeft, kunt u die dus bespreken met een begeleider of leidinggevende, om tot een bevredigende oplossing te komen. Wilt u dit niet zelf doen, dan kunt u de klacht eerst bespreken met de cliëntvertrouwenspersoon. U kunt eventueel samen de klacht voorleggen aan de betreffende medewerker. Dit heet klacht-bemiddeling.

Als die bespreking niet voldoende resultaat oplevert, kunt u een klacht indienen bij de klachtencommissie. Die is onafhankelijk van RIBW K/AM en de leden van die commissie hebben niets met de organisatie te maken. Zij kunnen beoordelen of uw klacht gegrond is. Ook hierbij kan de cliëntvertrouwenspersoon u ondersteunen.

De cliëntvertrouwenspersoon is onafhankelijk. Zij kan u ook adviseren over andere klachteninstanties en cliëntenorganisaties.

De periode van indiening van de klacht bij de commissie tot een uitspraak over de klacht neemt enkele maanden in beslag.

De klachtencommissie behandelt alleen klachten die, in brede zin, te maken hebben met de organisatie RIBW K/AM. Problemen die cliënten onderling hebben, kunnen zij bespreken met de begeleiding.

Hoe pakt u het aan?

Het bespreken of indienen van een klacht of ongenoegen vindt RIBW K/AM heel belangrijk. Aarzel dus niet, wij horen het graag!

U kunt daarvoor dus altijd een beroep doen op uw persoonlijk begeleider of leidinggevende, of contact opnemen met de cliëntvertrouwenspersoon.

INCIDENT

Naast een klachtenregeling bestaat er ook een procedure rond incidenten. Een incident is iets wat gebeurd is, waardoor u schade of letsel heeft ondervonden, had kunnen ondervinden of nog kunt ondervinden. Schade kan lichamelijk, materieel en/of emotioneel zijn. Oplossing van een incident verloopt anders dan de behandeling van een klacht. In de aparte folder '*Incident? Maak het bekend!*' vindt u informatie over wat u kunt doen als u met een incident te maken heeft. Zie ook onze website: ribw-kam.nl/incident



Wilt u meer weten?

Adressen

Clïentvertrouwenspersoon

Annemarieke Hoogland

RIBW K/AM

Antwoordnummer 955

2000 VB Haarlem

(geen postzegel nodig)

T 06 – 53 78 11 75

E a.hoogland@ribw-kam.nl

Klacht indienen:

RIBW K/AM

Secretariaat Klachtencommissie

Antwoordnummer 955

2000 VB Haarlem

(geen postzegel nodig)

T (023) 517 87 00

Incident melden:

- Via een digitaal formulier op onze website: ribw-kam.nl/incident.
- Via een papieren formulier, op te vragen bij uw persoonlijk begeleider.

Zie voor meer informatie over RIBW K/AM:

www.ribw-kam.nl



**IEDERE KLACHT
IS EEN GRATIS
ADVIES!**

KLACHTENREGELING

CLIËNTEN RIBW K/AM