



Ongenoegen? Wens? iets vervelends gebeurd?

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

Het bespreken of indienen van een klacht of ongenoegen vindt RIBW K/AM heel belangrijk.

Aarzel niet, wij horen het graag!

KLACHTENREGELING FAMILIE EN NAASTBETROKKENEN

Waarover kan een klacht gaan?

Bij een klacht bent u ontevreden over een medewerker of over RIBW K/AM als organisatie. U vindt bijvoorbeeld:

- dat u onheus bejegend bent door een medewerker,
- dat u slecht geïnformeerd bent,
- dat u geen inspraak heeft gehad, dat er niet met u is overlegd,
- dat uw privacy is geschonden.

Familie en naastbetrokkenen kunnen alleen een klacht indienen over zaken die henzelf betreffen.

Ook cliënten kunnen een klacht indienen, over hun begeleiding of een ongewenste gang van zaken. Voor hen is er de aparte folder *Klachtenregeling cliënten*.

Hoe pakt u het aan?

U kunt een beroep doen op de familievertrouwenspersoon.

Meer weten?

Familievertrouwenspersoon

Kathelijne Groffen

T 06 - 11 26 19 38

E [k.groffen@](mailto:k.groffen@familievertrouwenspersonen.nl)

familievertrouwenspersonen.nl

Klacht indienen

RIBW K/AM

Secretariaat Klachtencommissie

Antwoordnummer 955

2000 VB Haarlem

(geen postzegel nodig)

T (088) 214 80 00

Incident melden

Via een digitaal formulier op onze website: ribw-kam.nl/incident.

Via een papieren formulier, op te vragen bij de persoonlijk begeleider.

Voor meer informatie

www.ribw-kam.nl

T (088) 214 80 00

Wat kunt u doen met een klacht?

Het liefst zien we dat een klacht zo snel mogelijk ter plekke wordt opgelost. Dat is wel zo prettig voor alle betrokkenen.

Als u een klacht heeft, kunt u die 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 familievertrouwenspersoon. De familievertrouwenspersoon is onafhankelijk. Zij geeft eventueel ook advies m.b.t. andere klachteninstanties en familieorganisaties.

U kunt eventueel samen de klacht voorleggen aan de betreffende medewerker of de leidinggevende. Dit heet klachtbemiddeling.

Als bespreking met de begeleider en/of leidinggevende voor u niet voldoende resultaat oplevert, of als u direct deze keuze maakt, kunt u een klacht indienen bij de klachtencommissie. De leden van deze commissie zijn onafhankelijk van RIBW K/AM. Zij beoordelen of uw klacht gegrond is. Ook hierbij kan de familievertrouwenspersoon u ondersteunen. De periode van indiening van de klacht bij de commissie tot een uitspraak over de klacht neemt enkele maanden in beslag.

Als u niet tevreden bent over de gevolgde klachtafhandeling bij RIBW K/AM kan de klacht (het geschil) voorgelegd worden aan de Geschillencommissie Geestelijk Gezondheidszorg. Zie www.geschillencommissie.nl voor verdere informatie.

Incident?

Naast een klachtenregeling bestaat er 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. Zie voor de procedure onze website: www.ribw-kam.nl/incident.

Klacht of incident? Melden helpt ons verder!