



### **Klacht bij RIBW K/AM**

Alle medewerkers van RIBW K/AM doen hun best om cliënten zo goed mogelijk te betrekken bij de gang van zaken. Al is het niet de bedoeling. Het kan gebeuren dat u als cliënt iets vervelends meemaakt. Wij willen met een effectieve en laagdrempelige klachtenbehandeling aansluiten bij uw behoeften.

### **Meer weten?**

U kunt een beroep doen op de [cliëntvertrouwenspersoon](#) voor meer informatie, advies en voor relevante adressen.

### **Cliëntvertrouwenspersoon**

Annemarieke Hoogland

T: 06 – 53 78 11 75

E: [a.hoogland@ribw-kam.nl](mailto:a.hoogland@ribw-kam.nl)



## **KLACHTENBEHANDELING CLIËNTEN**

**Praten over uw klacht helpt, samen zoeken we naar een oplossing.**

U bent ontevreden of teleurgesteld en vindt dat iets beter kan. Of u heeft iets vervelends meegemaakt. U heeft een klacht over een medewerker of de organisatie van RIBW K/AM. Dan is het belangrijk dat er iemand luistert en meedenkt over oplossingen. In deze brochure leest u hoe u een klacht kan bespreken of indienen.

Wij luisteren naar uw klacht. Dat is belangrijk voor u, maar ook voor ons als organisatie. Klachten zijn een kans onze begeleiding en diensten te verbeteren. We bespreken de klacht graag samen met u.

Een klacht kan bijvoorbeeld gaan om:

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

### **Klacht direct oplossen**

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 direct bespreken met de betrokken medewerker, begeleider en/of clustermanager om tot een bevredigende oplossing te komen.

## Familie en naastbetrokkenen

Ook familie en naastbetrokkenen kunnen een klacht indienen over een ongewenste gang van zaken. Voor hen is er de [klachtenregeling familie en naastbetrokkenen](#).

## Incident melden

Naast een klachtenregeling kunt ook melding doen van een incident. Een incident is een gebeurtenis waardoor u schade of letsel heeft of had kunnen ondervinden. Of nog kunt ondervinden. Kijk voor meer informatie over de procedure op: [www.ribw-kam.nl/incident](http://www.ribw-kam.nl/incident)

**Aarzel niet uw klacht of ongenoegen kenbaar te maken.**

**Klachten zijn voor ons als organisatie ook een kans.**

## Voor meer informatie

[www.ribw-kam.nl](http://www.ribw-kam.nl)

T: (088) 214 80 00

E: [postbus@ribw-kam.nl](mailto:postbus@ribw-kam.nl)

Misschien is voor u de stap wel heel groot om zelf iemand aan te spreken? U kunt altijd contact opnemen met de cliëntvertrouwenspersoon. Zij is een onafhankelijke adviseur. Zij helpt en ondersteunt u. Eventueel kunt u samen de klacht voorleggen aan de betreffende medewerker of leidinggevende. Dit noemen we klachtbemiddeling.

## Schriftelijke klacht indienen

Het kan zijn dat bespreking van uw klacht met de betrokken medewerker, begeleider en/of clustermanager voor u niet bevredigend is. U kunt dan per e-mail of post een schriftelijke klacht indienen bij RIBW K/AM. Ook hierbij kan de cliëntvertrouwenspersoon u helpen voor meer informatie.

U kunt hiervoor **2 routes** nemen:

- 1. Klacht indienen bij de clustermanager van de betreffende locatie.** De clustermanager kan snel voor u bemiddelen met de betrokken medewerker. Op deze manier wordt uw klacht het snelst behandeld.
- 2. Klacht indienen bij het bestuur van RIBW K/AM.** Het kan voorkomen dat bemiddeling door de clustermanager niet het voor u gewenste resultaat heeft. Het bestuur kan dan opnieuw naar uw klacht kijken.

## Externe klachtencommissie

Wanneer de interne klachtenbehandeling bij RIBW K/AM niet tot een goede oplossing heeft geleid, kunt u een klacht indienen bij de externe klachtencommissie. Dat kan via het [klachtenformulier](#) op onze website. Deze commissie is onafhankelijk van RIBW K/AM. Meer informatie vindt u op onze [website](#). Zij beoordelen of uw klacht gegrond is. Ook hierbij kan de cliëntvertrouwenspersoon u ondersteunen.

## Geschillencommissie

Bent u niet tevreden over de interne klachtenbehandeling bij RIBW K/AM of de onafhankelijke klachtencommissie? Dan kunt u het geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Geestelijke Gezondheidszorg.

Zie [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl) voor meer informatie.