

## **KLACHTENFUNCTIONARIS EN VERTROUWENSPERSOON**

### **Inleiding**

Bent u een bewoner of diens naaste van een voorziening die is aangesloten bij Riant Verzorgd Wonen, dan heeft u recht op een deskundige begeleiding en behandeling, goede informatie en een correcte ontvangst en bejegening.

Voorzieningen van Riant Verzorgd Wonen hebben goede zorg, hoffelijkheid en gastvrijheid hoog in het vaandel staan. Medewerkers tonen inzet en betrokkenheid voor alle bewoners en hun naasten.

### **Klachten, opmerkingen, vragen**

Toch kan het voorkomen dat iemand over bepaalde onderdelen van begeleiding of verblijf niet tevreden is. Wij waarderen het wanneer u in dit geval uw klachten, vragen en opmerkingen kenbaar maakt. U geeft ons daarmee de mogelijkheid om tekortkomingen te verhelpen en onze service te verbeteren.

### **Bij wie kunt u terecht?**

U kunt uw melding of klacht op verschillende manieren kenbaar maken:

- u neemt rechtstreeks contact op met de betreffende medewerker of leidinggevende;
- u neemt - telefonisch, per mail (voorkeur) of schriftelijk - contact op met de klachtenfunctionaris<sup>1</sup>;
- u neemt - telefonisch, per mail (voorkeur) of schriftelijk - contact op met de vertrouwenspersoon<sup>2</sup>;
- u meldt uw klacht bij voorkeur per e-mail, eventueel kan telefonisch contact worden opgenomen.

### **Direct contact met betrokken medewerker of leidinggevende**

Als u op welke manier dan ook niet tevreden bent, kunt u het beste de betreffende medewerker of leidinggevende benaderen. Dit is de meest directe weg. Er kan dan direct worden gekeken naar mogelijke verbeteringen. Indien dit voor u niet de oplossing biedt, kunt u contact opnemen met de klachtenfunctionaris of de vertrouwenspersoon.

### **Contact met klachtenfunctionaris**

De klachtenfunctionaris kan bemiddelen bij een klacht en helpen bij het zoeken naar een oplossing. U kunt een beroep doen op de klachtenfunctionaris met vragen, opmerkingen of voor advies. Dit kan allerlei zaken betreffen, bijvoorbeeld behandeling, bejegening, informatievoorziening, voorlichting, begeleiding, verpleging, verzorging en service.

Het spreekt vanzelf dat uw klacht vertrouwelijk wordt behandeld. De klachtenfunctionaris kiest geen partij. Zij is onafhankelijk en onpartijdig en biedt u ruim de gelegenheid om uw verhaal te vertellen en kan u helpen uw klacht te verduidelijken.

De klachtenfunctionaris zal ook met u overleggen over de wijze waarop de klacht in behandeling kan worden genomen. Er zijn daarbij verschillende mogelijkheden.

---

<sup>1</sup> De vertrouwenspersoon en de klachtenfunctionaris van Riant Verzorgd Wonen zijn onafhankelijke deskundige personen. Dus zonder binding met een van de aangesloten voorzieningen.

<sup>2</sup> Zie voetnoot 1

De klachtenfunctionaris kan:

- adviseren hoe u de klacht zelf kunt bespreken met betrokkene(n);
- een bemiddelingsgesprek regelen met u en de betreffende medewerker(s) waarbij de klachtenfunctionaris eventueel het gesprek leidt;
- de klacht namens u met betrokkene(n) bespreken;
- uw klacht registreren, als u uw klacht alleen maar bekend wilt maken en verder zelf geen actie wenst;
- uitleg geven over en ondersteuning bieden bij verdere mogelijkheden, bijvoorbeeld een officiële klacht indienen bij de onafhankelijke klachtencommissie.

Alle klachten worden door de klachtenfunctionaris geregistreerd. De geregistreeerde klachten worden geanalyseerd en besproken met leidinggevenden, zodat verbeteracties kunnen worden doorgevoerd om vergelijkbare klachten in de toekomst te voorkómen.

#### **Klacht indien bij de onafhankelijke klachtencommissie**

Wanneer de bemiddeling geen oplossing voor u biedt, kunt u uw klacht indienen bij de onafhankelijke klachtencommissie. Dit kan met behulp van de klachtenfunctionaris of u kunt dat rechtstreeks zelf doen bij de onafhankelijke externe klachtencommissie. De werkwijze hiervoor staat beschreven in het klachtenreglement van Riant Verzorgd Wonen.

#### **Geschilleninstantie**

Mocht zowel het bemiddelingstraject als de afhandeling door de onafhankelijke klachtencommissie niet tot tevredenheid leiden, dan bestaat de mogelijkheid een beroep in te stellen bij de externe (onafhankelijke) Geschilleninstantie. Tegen de uitspraak van de Geschillencommissie is geen beroep mogelijk.

#### **Inzage in uw dossier**

Om uw klacht goed te kunnen behandelen, is het meestal noodzakelijk dat de behandelaars van uw klacht inzage hebben in uw zorgdossier. Dit gebeurt alleen met uw toestemming. Uiteraard worden uw gegevens vertrouwelijk behandeld. Alle personen die betrokken zijn bij de afhandeling van klachten, hebben een geheimhoudingsplicht.

#### **Contact**

Heeft u een klacht, schroom dan niet die te uiten. Uw ervaringen kunnen een signaal zijn om de zorg te verbeteren. Klachten kunt u bij voorkeur melden via e-mail. Dan gaat de klacht rechtstreeks naar de klachtenfunctionaris of vertrouwenspersoon:

[Vertrouwenspersoon@riantverzorgdwonen.nl](mailto:Vertrouwenspersoon@riantverzorgdwonen.nl)  
[klachtenfunctionaris@riantverzorgdwonen.nl](mailto:klachtenfunctionaris@riantverzorgdwonen.nl)

Indien u een formele klacht wilt indienen of indien u niet in staat bent om te mailen dan kunt u telefonisch contact opnemen: 023-5311612.

Een officiële klacht kan ook worden ingediend per e-mail:

[klachtencommissie@riantverzorgdwonen.nl](mailto:klachtencommissie@riantverzorgdwonen.nl)