



REINAERDE

KLACHTENREGELING VOOR CLIËNTEN EN VERTEGENWOORDIGERS

Hoe dient u een klacht in?



De medewerkers van Reinaerde doen hun uiterste best. Mocht er toch eens iets mis gaan of als u niet tevreden bent, dan is het belangrijk dat u weet waar u met uw onvrede of klachten terecht kunt.

In deze folder staat hoe en wanneer u een klacht kunt indienen bij Reinaerde. Ook staat beschreven wie u daarbij kunnen adviseren en ondersteunen.

Reinaerde heeft een klachtenregeling voor cliënten en vertegenwoordigers. De regeling biedt u niet alleen de mogelijkheid uw onvrede te uiten. Het biedt Reinaerde ook de mogelijkheid de kwaliteit van zorg en dienstverlening te verbeteren.

Stap naar de betrokkene

Als u ergens mee zit dan willen we graag dat u er met ons over praat. Het liefst met de betrokkene zelf. Want we gaan er van uit dat

klachten zoveel mogelijk worden opgelost waar ze zijn ontstaan. Uw klacht geeft de medewerker de kans iets te herstellen en te verbeteren en het in de toekomst te voorkomen. Dat kan ook andere cliënten ten goede komen. Dus bespreek het met de medewerkers als u zich stoort aan zaken als:

- hoe u of uw familielid wordt begeleid en verzorgd;
- wat de medewerkers u vertellen (informatie);
- hoe de medewerkers met u of uw familielid omgaan (bejegening).

Als er problemen of misverstanden zijn, die niet meteen kunnen worden opgelost, dan kunt u deze bespreken met de operationeel manager van de locatie. Dat geldt ook bij onvrede over bepaalde besluiten. Hij of zij zal de klacht met u en zondig met andere betrokkenen bespreken. Komt u er met elkaar niet uit,



dan kunt u terecht bij de adjunctmanager of de directeur, die verantwoordelijk is voor de zorg- en dienstverlening.

Voor vragen over namen en bereikbaarheid van leidinggevenden kunt u terecht bij de receptie van Kantoor Europeaan, telefoon 030 22 99 922.

Cliëntenombudsvrouw

Wil de cliënt hulp bij het aangaan van een gesprek, of durft hij zijn verhaal niet kwijt, dan kan hij terecht bij de cliëntenombudsvrouw van Reinaerde. Zij kan de cliënt adviseren en begeleiden als het gaat om klachten.

De cliëntenombudsvrouw helpt cliënten om op te komen voor hun belangen. Zij kent de rechten en plichten van cliënten en kan adviseren of direct helpen bij het bespreken van een klacht.

De cliëntenombudsvrouw van Reinaerde is Moniek van der Meij.



Zij is gedetacheerd vanuit de Landelijke Federatie Belangenbehartiging (LFB), telefoon 06 228 500 85.

Klachtenfunctionaris

Als u geen gehoor vindt voor een klacht, of als u een klacht namens een cliënt wilt indienen, dan kunt u terecht bij de klachtenfunctionaris van Reinaerde. De klachtenfunctionaris zorgt voor informatie, advies en bemiddeling bij klachten. Hij kan een bemiddelingsgesprek regelen met u en de betrokkenen. Daarnaast kan hij uitleg geven over de mogelijkheid om te bemiddelen bij een klacht of over behandeling van uw klacht door de onafhankelijke klachtencommissie. De klachtenfunctionaris stelt zich onpartijdig op. Het spreekt voor zich dat uw klacht vertrouwelijk wordt behandeld.

De klachtenfunctionaris van Reinaerde is John Roozmond, telefoon 06 100 15 382.



Vertrouwenspersoon

Bij klachten die gaan over ongewenste (seksuele) omgangsvormen kunt u contact opnemen met de vertrouwenspersoon. Zij werkt onafhankelijk en is niet in dienst van Reinaerde. U praat met haar over de situatie en zoekt samen naar een oplossing. De vertrouwenspersoon onderneemt alleen stappen als u dat wilt en biedt u ondersteuning. *De vertrouwenspersoon voor Reinaerde is Annelies Kuiper of haar plaatsvervanger. Zij is op werkdagen bereikbaar op telefoonnummer 030 22 31 161.*

Klachtencommissie

Wanneer u een klacht heeft en het hiervoor beschreven overleg leidt niet tot een bevredigende oplossing, of u wilt uw klacht hier niet kwijt, dan kunt u de klacht indienen bij de klachtencommissie. De commissie behandelt individuele klachten. Deze klachtencommissie is onafhankelijk en is ondergebracht bij de vereniging Gehandicaptenzorg Utrecht (VGU). De klachtenfunctionaris en vertrouwenspersoon kunnen u hierover nader informeren. *VGU, Postbus 10103, 3505 AB Utrecht, telefoon 030 285 05 30, of e-mail postmaster@vgu.nl*

Samenvattend

Reinaerde wil klachten zoveel mogelijk voorkomen. Daarom is het belangrijk dat u aangeeft wat wij beter kunnen doen. Voor uzelf en voor Reinaerde.

Heeft u een klacht?

Cliënt:

- Bespreek het met de begeleider of
- Neem contact op met een leidinggevende of
- Neem contact op met de vertrouwenspersoon bij ongewenst gedrag of
- Neem contact op met de ombudsvrouw voor begeleiding bij het oplossen van klachten of
- U kunt besluiten uw klacht in te dienen bij de klachtencommissie.

Vertegenwoordiger:

- Bespreek het met de begeleider of
- Neem contact op met een leidinggevende of
- Neem contact op met de vertrouwenspersoon bij ongewenst gedrag of
- Neem contact op met de klachtenfunctionaris voor begeleiding bij het oplossen van een klacht of
- U kunt besluiten uw klacht in te dienen bij de klachtencommissie.