

# Hoe is het geregeld met klachten?

Informatie voor cliënten, familie  
en vertegenwoordigers

# Hoe is het geregeld met klachten?

## Klachtenregeling

Ben je het niet eens met een beslissing?

Heb je een probleem?

Ben je ergens boos of verdrietig over?

Heb je een klacht?

In deze folder lees je wat je kunt doen.

## Praten

Het is altijd goed om er met iemand over te praten.

Dat kan een vriend zijn, of je familie.

Maar dat mogen natuurlijk ook andere mensen zijn.

Bijvoorbeeld je begeleider, manager, regiomanager of de klachtenfunctionaris.

Samen kunnen jullie proberen om je klacht op te lossen.

## Klachtenfunctionaris

Wil je een klacht indienen?

Heb je daar ondersteuning bij nodig?

Dan kun je naar de klachtenfunctionaris van Reinaerde.

De klachtenfunctionaris is onpartijdig.

De klachtenfunctionaris zorgt voor informatie, advies en bemiddeling bij klachten.

Hij kan een gesprek regelen met jou alleen of met anderen erbij.

Hij kan ook vertellen hoe je een klacht indient bij de onafhankelijke klachtencommissie.

Je klacht wordt altijd vertrouwelijk behandeld.

## Contact

Wil je in contact komen met de klachtenfunctionaris?

Bel dan naar: 06-10015382.

Of stuur een mail naar: [klachtenfunctionaris@reinaerde.nl](mailto:klachtenfunctionaris@reinaerde.nl)

## Klachtencommissie

Wil je je klacht liever ergens anders kwijt?

Je kunt je klacht ook meteen indienen bij de klachtencommissie.

De klachtencommissie is onderdeel van de Vereniging Gehandicaptenzorg Utrecht (VGU).

De klachtencommissie is onafhankelijk.

Wil je weten hoe je een klacht indient bij de klachtencommissie?

De klachtenfunctionaris van Reinaerde kan je er alles over vertellen.

### Contact

Wil je in contact komen met de klachtencommissie?

Schrijf, bel of mail naar:

Klachtencommissie VGU

Postbus 10103

3505 AB Utrecht

Telefoon: 030- 2850530

E-mail: [postmaster@vgu.nl](mailto:postmaster@vgu.nl)

## Gemeente

Krijg je ondersteuning vanuit de Wmo of Jeugdwet?

Betaalt de gemeente je zorg?

Dan kun je met je klacht terecht bij de vertrouwenspersoon van jouw gemeente.

Kijk daarvoor op de website van je gemeente.

## VGN

Reinaerde is aangesloten bij de landelijke Geschillencommissie van de Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland (VGN).

Kijk voor meer informatie op: [www.vgn.nl](http://www.vgn.nl)

## Tot slot

Het is goed als je vertelt wat je dwars zit.

Daar leren we van.

Zo kunnen we de ondersteuning en zorg bij Reinaerde verbeteren.

