

Hoe is het geregeld met klachten?

Informatie in
eenvoudige
en duidelijke taal



Hoe is het geregeld met klachten?

Wat is een klacht?

Je hebt een klacht als je het ergens niet mee eens bent.

Je kunt ook een klacht hebben als er iets gebeurt wat jij niet wilt.

Bijvoorbeeld:



Iemand doet je pijn.



Iemand raakt je aan terwijl je dat niet wilt.



Je bent het niet eens met een beslissing.



Je bent verdrietig over iets.



Er is iets anders aan de hand.

Wat kun je doen?



Blijf er niet mee zitten.
Praat erover met iemand die je vertrouwt.



Dat kan een vriend zijn of een familielid.



Je kunt er ook over praten met iemand van Reinaerde.
Bijvoorbeeld met je begeleider of de manager.



Je kunt ook naar de klachtenfunctionaris van Reinaerde.
Samen proberen jullie om je klacht op te lossen.



Is dat gelukt? Fijn!
Dan heb je geen klacht meer.

Klachtenfunctionaris



Wil je toch een klacht indienen?
Heb je daar ondersteuning bij nodig?
Dan kun je naar de klachtenfunctionaris van Reinaerde.



Ook als je nog steeds boos of verdrietig bent.
De klachtenfunctionaris luistert, geeft advies en informatie.
De klachtenfunctionaris is onpartijdig.



De klachtenfunctionaris 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 met de klachtenfunctionaris

Je kunt de klachtenfunctionaris bellen of mailen.



Bel naar:
06-10015382



Of stuur een mail naar:
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 onafhankelijk.
De klachtencommissie is onderdeel van de Vereniging Gehandicaptenzorg Utrecht (VGU).
Hoe dien je een klacht in?
De klachtenfunctionaris van Reinaerde kan je er alles over vertellen.

Contact met de klachtencommissie

Je kunt de klachtencommissie bellen, mailen of een brief sturen.



Bel naar:
030- 2850530



Stuur je mail naar:
postmaster@vgu.nl



Of schrijf een brief aan:
Klachtencommissie VGU, Postbus 10103, 3505 AB Utrecht

Reinaerde is aangesloten bij de Geschillencommissie van de Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland: www.vgn.nl

Gemeente



Krijg je ondersteuning vanuit de Wmo of Jeugdwet?
Betaalt de gemeente je zorg?
Dan kun je terecht bij de vertrouwenspersoon van jouw gemeente.
Kijk daarvoor op de website van je gemeente.

Ondersteuning verbeteren



Het is goed als je vertelt wat je dwars zit.
Je bent dat vervelende gevoel dan kwijt.
En wij leren er van.
Zo kunnen we de ondersteuning en zorg bij Reinaerde verbeteren.