



Verbeteren

Heeft u een klacht
of wilt u uw
ongenoegen uiten?
In deze folder leest
u welke stappen u
kunt nemen.

Boksdoornstraat 2
2982 BC Ridderkerk

T (0180) 45 25 00

F (0180) 45 26 00

E kwaliteit@riederborgh.nl

I www.riederborgh.nl

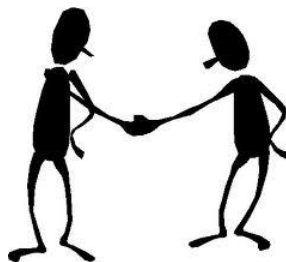
Klagen mag!

Klagen heeft bij veel mensen een negatieve klank. Dat is jammer, want klachten dragen bij aan het verbeteren van de situatie voor u en voor ons. Een klacht zien wij in Riederborgh als een gratis advies om de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening te verbeteren.

Wat kunt u doen met uw klacht?

1. Probeer eerst zelf de klacht op te lossen

Probeer u het probleem met de betreffende persoon uit te praten. U kunt ook uw eerst verantwoordelijk verzorgende (EVV-er) of de leidinggevende benaderen. Een rustig gesprek kan vaak al veel oplossen. Ook kunt u in Riederborgh een verbeterkaart invullen. Deze kaarten liggen bij de receptie van Riederborgh. De ingevulde kaarten bespreken we op de afdeling en er wordt actie ondernomen.



Wat kunt u doen met uw klacht?

2. De leidinggevende

Indien een bewoner/cliënt een leidinggevende vertelt dat hij ontevreden is, stelt de leidinggevende hem of haar in de gelegenheid om de onvrede te bespreken. Wanneer de onvrede het functioneren van een medewerker betreft, is deze bij voorkeur bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de bewoner/cliënt dit niet wenselijk vindt.

3. De klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris kunt u adviseren indien u overweegt een klacht in te dienen. Ook kan de functionaris u helpen bij de formulering van uw klacht. De functionaris richt zich bij het verrichten van de werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing. De klachtenfunctionaris kan indien gewenst ook aanwezig zijn bij het gesprek met de leidinggevende.

4. De Raad van Bestuur

Komt u er met de leidinggevende niet uit, of heeft u een klacht over het functioneren van de klachtenfunctionaris, dan kunt u een klacht indienen bij de Raad van Bestuur.

Wat gebeurt er met uw klacht?

Na indiening van de klacht ontvangt u een schriftelijke bevestiging. De Raad van Bestuur beoordeelt binnen zes weken middels een onderzoek of de klacht gegrond is en rapporteert de bevindingen.

Cliëntvertrouwenspersoon Wzd

Wordt er onvrijwillige zorg toegepast en heeft u vragen of plaatst u vraagtekens bij de toepassing ervan, dan kan er contact op worden genomen met een onafhankelijk cliëntvertrouwenspersoon. Dit is iemand die niet in dienst is bij Riederborgh en waarbij een cliënt of diens vertegenwoordiger terecht kan met vragen over of de uitvoering van de Wet zorg en dwang. De contactgegevens zijn te vinden op onze website.

Uiteraard gaan wij ook hier eerst in gesprek met u om tot een oplossing te komen.

Andere mogelijkheden

Indien uw klacht, na de omschreven afhandeling, niet naar tevredenheid is opgelost, kunt u een klacht extern indienen bij de externe klachtencommissie Zorg. Zij geven na behandeling van de klacht een advies aan de zorginstelling en geven aan of de klacht geheel, deels of niet gegrond is.

Wanneer ook dit geen oplossing biedt, is er sprake van een geschil. De klager kan een geschil voorleggen aan de geschillencommissie Stichting Zorggeschil
[\(https://zorggeschil.nl/\)](https://zorggeschil.nl/)

Wilt u meer informatie?

Belt u ons gerust! We staan u graag te woord.

Telefoon: (0180) 45 25 00

Het volledige klachtenreglement kunt u inzien of opvragen bij de beleidsmedewerker.

Ook is het klachtenreglement te downloaden op onze website.

Uiteraard zijn wij ook per e-mail bereikbaar:

kwaliteit@riederborgh.nl