KLACHTENROUTE

Wilt u uw onvrede of een klacht kenbaar maken? Volg dan de onderstaande stappen.

def 03-03-2020 versie RIBW Nijmegen & Rivierenland

U kunt op elk moment ondersteuning vragen aan de cliëntvertrouwenspersoon
Clientvertrouwenspersoon :Seb Kortbeek tel: 06-12995679 of via mail: s.kortbeek@ribw-nr.nl

Klachtenroute

1 Onvrede uitpraten

U bespreekt uw onvrede met de medewerker en/of uw persoonlijk begeleider en/of de zorgcoördinator

U bespreekt uw onvrede met de medewerker en/of uw persoonlijk begeleider en/of de zorgcoördinator via/samen met de cliëntvertrouwenspersoon

Gesprek leidt niet tot een oplossing

Onvrede besproken en verholpen

2 Onvrede bespreken met klachten-functionaris

U bespreekt uw onvrede met de klachtenfunctionaris

Klachtenfunctionaris: Wiena Bakker
Bereikbaar van 9.00u-17.00u
Tel: 06-53885459 of via mail:
wienabakker@adviespuntzorgbelang.nl

De klachtenfunctionaris:
- *geeft u informatie en advies*
- *bemiddelt tussen u en de medewerker*
- *geeft advies over mogelijkheden hoe u uw klacht verder kenbaar kunt maken en bijbehorende route*

3 Bemiddeling uitvoeren

Klachtenfunctionaris bemiddelt in de situatie tussen u en de betrokken medewerker(s)

Bemiddeling leidt niet tot een oplossing

Bemiddeling leidt tot oplossing

Einde

4 Klacht indienen

U dient klacht in bij onafhankelijke klachtencommissie

Klachtencommissie:
RIBW Nijmegen en Rivierenland
TAV Klachtencommissie cliënten
Postbus 1437
6501BK Nijmegen
emailadres:
KlachtencommissieClienten@ribw-nr.nl

Uitspraak klachtencommissie

De klachtencommissie:
- *bepaalt of uw klacht ontvankelijk is voor behandelding*
- *doet uitspraak of zij uw klacht terecht vindt of niet (gegrond of ongegrond)*
- *verstuurt de uitspraak naar de raad van bestuur met eventueel een advies.*

Oordeel Raad van Bestuur

U kunt zich niet vinden in het oordeel van de Raad van Bestuur

U kunt zich vinden in het oordeel van de Raad van Bestuur

5 Klacht doorzetten naar Geschillencommissie GGZ

U kunt uw klacht doorzetten naar de Geschillencommissie GGZ

Uitspraak Geschillencommissie GGZ