

riagg

Klagen staat vrij
U heeft een klacht...
en dan?

Bij een persoonlijke en professionele organisatie als de Riagg Maastricht staan kwaliteit en klantvriendelijkheid hoog in het vaandel. We doen onze uiterste best om u zo goed mogelijk te begeleiden en te behandelen. Ondanks onze inspanningen kan het voorkomen dat u vindt dat u niet goed bent behandeld. Of de oorzaak nu ligt in het maken en nakomen van afspraken, of dat u ontevreden bent over uw hulpverlener: we nemen uw mening zeer serieus. Klachten geven ons waardevolle informatie. Hiermee kunnen we onze hulpverlening verder verbeteren. In deze folder leest u alles over de klachtbehandeling bij de Riagg Maastricht.

De klacht bespreken met de hulpverlener

Wanneer u ergens ontevreden over bent, kunt u dit bespreken met de betrokken hulpverlener. Het komt soms voor dat er sprake is van een misverstand. In een gesprek met de betrokken hulpverlener kan dit eenvoudig worden rechtgezet.

Bemiddeling door de teamleider

Komt u er in het gesprek met de betrokken hulpverlener niet uit, dan kan zijn of haar teamleider worden ingeschakeld om te bemiddelen. Samen kunt u overleggen hoe het probleem kan worden opgelost. Indien u de klacht schriftelijk kenbaar wilt maken, kunt u gebruik maken van het interne klachtenformulier dat u samen met de hulpverlener invult.

Cliëntvertrouwenspersoon

Heeft bemiddeling door de teamleider niet geleid tot een oplossing, dan kunt u een gesprek aangaan met de cliëntvertrouwenspersoon van de Riagg Maastricht. Hij of zij kan u door de procedure heen leiden en u kosteloos van advies voorzien.

Een klacht indienen bij de klachtencommissie

Wanneer de bemiddeling door de teamleider en/of de cliëntvertrouwenspersoon niet tot een oplossing van uw klacht heeft geleid, kunt u een officiële klacht indienen bij de onafhankelijke klachtencommissie. De leden van deze commissie hebben allen een geheimhoudingsplicht en het merendeel van hen is niet werkzaam voor, of bij de Riagg Maastricht. De cliëntenraad van de Riagg Maastricht adviseert over de samenstelling van de commissie. De behandeling van klachten door de klachtencommissie is kosteloos.

Klachtenreglement

In het klachtenreglement staat duidelijk welke stappen de klachtencommissie onderneemt, in het kader van de behandeling van uw klacht. U kunt het opvragen bij het secretariaat van de klachtencommissie, maar ook bij het secretariaat van de Raad van Bestuur en bij de receptie van de Riagg Maastricht (T 043 - 329 96 99).

Op www.riagg-maastricht.nl kunt u het klachtenreglement ook downloaden.

De klachtencommissie neemt alleen schriftelijke klachten in behandeling die zijn ingediend bij het secretariaat van de klachtencommissie. Heeft u moeite de klacht te verwoorden, dan kunt u de cliëntenvertrouwenspersoon vragen u te helpen.

Wat moet u in de klacht vermelden?

Een schriftelijke klacht moet in ieder geval bevatten: naam, voorletters, adres, postcode, woonplaats, geboortedatum, een omschrijving van de klacht en de datum waarop deze is ontstaan. Ook moet de klacht de naam vermelden van de aangeklaagde en van eventuele andere betrokkenen. Let u er alstublieft op dat uw klacht ondertekend moet zijn en voorzien van datum.

Wat gebeurt er met uw klacht?

Na het indienen krijgt u van het secretariaat zo spoedig mogelijk een ontvangstbevestiging van uw klacht, waarin u wordt geïnformeerd over de behandeling van de klacht. U kunt zich laten vertegenwoordigen of bijstaan door een door

u aangewezen persoon of door de cliëntenvertrouwenspersoon. Ook de aangeklaagde heeft recht op bijstand. De klachtencommissie nodigt de klager en de aangeklaagde uit voor een zitting. Hierbij kan de klachtencommissie vragen stellen, en krijgen u en de aangeklaagde de gelegenheid om mondeling of schriftelijk een toelichting op de klacht te geven. Van de hoorzitting wordt een verslag gemaakt.

De uitspraak van de klachtencommissie

De klachtencommissie doet schriftelijk uitspraak over de klacht. Een afschrift van de uitspraak wordt gezonden aan de klager, de aangeklaagde en de Raad van Bestuur. Tegen de uitspraak is geen beroep mogelijk. Wel kunt u een verdere procedure starten bij een beoordelingsbevoegde instantie zoals de rechter, de inspectie voor de gezondheidszorg of een ander orgaan dat daartoe bevoegd is. In de uitspraak kan de klachtencommissie de Raad van Bestuur een advies geven of een aanbeveling doen. De Raad van Bestuur geeft de klachtencommissie binnen één maand schriftelijk antwoord.

Adressen en telefoonnummers

Riagg Maastricht

Parallelweg 45-47
6221 BD Maastricht
T 043 - 329 96 99

Cliëntenvertrouwenspersoon

Dhr. Daan Schatteman
T 06 - 51 902 514
(b.g.g. kunt u altijd een boodschap inspreken)

Klachtencommissie Riagg Maastricht

Per adres Parallelweg 45-47
6221 BD Maastricht

Secretariaat Raad van Bestuur

T 043 - 329 96 52

