



VIJVERHOF
PRINCENHOF

Uw mening telt!

Een compliment, mening of klacht: laat het ons weten!



De Rijnhoven - Dichtbij Thuis

Onze medewerkers willen u zo goed mogelijk van dienst zijn. Waar mensen samenwerken en -wonen, kan het echter gebeuren dat de zorg- en dienstverlening niet naar verwachting is. Zit u iets dwars of bent u juist zeer tevreden? Dan stellen wij het op prijs als u ons daarvan op de hoogte stelt.

Wettelijk heeft De Rijnhoven met twee regelingen te maken. Er is een regeling voor algemene klachten over de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening en een regeling voor ondersteuning en klachten over onvrijwillige zorg sinds de invoering van de Wet zorg en dwang.

1. Klachten - in het kader van Wkkgz

Wij adviseren u om uw suggestie of klacht in eerste instantie met de betrokken medewerker of iemand uit diens team bij De Rijnhoven te bespreken. Mocht u hier niet uit komen dan kunt u ook een klacht indienen bij de directie. Indien dit ook niet tot een oplossing leidt, kunt u een klacht indienen bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris.

Klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris kan u ook ondersteunen als u het lastig vindt om het gesprek met de medewerker of directie te voeren. De klachtenfunctionaris gaat vertrouwelijk met uw informatie om en heeft geheimhoudingsplicht.

De onafhankelijke klachtenfunctionaris van De Rijnhoven is mevrouw K. Somhorst. U kunt haar bereiken per telefoon: 06 - 5065 5032, per e-mail: karin@the-lighthouse.nl of per post: De Rijnhoven, t.a.v. klachtenfunctionaris, o.v.v. vertrouwelijk, postbus 11, 3480 DA Harmelen.



Externe klachtencommissie Verzorging en Verpleging Utrecht

In het geval u met de onafhankelijke klachtenfunctionaris niet tot een oplossing komt, dan kunt u zich wenden tot de onafhankelijke Externe Klachtencommissie Verzorging en Verpleging Utrecht (KVVU). Deze commissie werkt voor verschillende zorginstellingen in de provincie Utrecht.

Er zijn voor de klager geen kosten verbonden aan de behandeling van een klacht. Een klager heeft het recht zich (op eigen kosten) te laten bijstaan door derden. U kunt de klachtencommissie bereiken via het contactformulier op de website www.kvvu.nl, per e-mail: info@kvvu.nl of per post: Klachtencommissie Verzorging en Verpleging Utrecht, p/a ZorgSpectrum, t.a.v. het bestuurssecretariaat, Archimedeslaan 18A, 3439ME Nieuwegein.

Geschillencommissie Zorg

Als bemiddeling door een klachtfunctionaris niet lukt, of u bent niet tevreden met het oordeel van de zorgaanbieder over de ingediende klacht, of de uitspraak van de KVVU, dan is er sprake van een geschil. U kunt een geschil voorleggen aan de geschillencommissie Zorg. Dit moet binnen 12 maanden nadat u de klacht bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris heeft ingediend. U kunt hun gegevens vinden op: www.degeschillencommissie.nl.



2. Klachten - in het kader van Wzd

Mocht u een vraag hebben over de onvrijwillige zorg van u of uw familielid of over vrijheid en veiligheid in het algemeen, dan kunt terecht bij uw contactpersoon binnen het zorgteam, de behandelend arts of psycholoog, of bij de Wzd-functionaris van De Rijnhoven.

De WZD-functionaris is te bereiken via wzdfunctionaris@rijnhoven.nl.

Cliëntvertrouwenspersoon

Wilt u er met een onafhankelijke partij over praten? Neem dan contact op met de cliëntvertrouwenspersoon van Stemgever. Deze is te bereiken op 088 – 678 1000 of via s.adelaar@stemgever.nl

Klachtencommissie onvrijwillige zorg (KCOZ)

Als de klacht niet tot tevredenheid kan worden opgelost, dan kunt u zich wenden tot de klachtencommissie onvrijwillige zorg (KCOZ). Contact met de KCOZ: stuur een mail naar info@kcoz.nl of spreek een bericht in op 085 – 077 2060.