# 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 (Wkkgz) en een regeling voor ondersteuning en klachten over onvrijwillige zorg sinds de invoering van de Wet zorg en dwang (Wzd).

# 1. Klachten - in het kader van Wkkgz

Wij adviseren u om uw suggestie of klacht in eerste instantie met de betrokken medewerkers bij De Rijnhoven te bespreken. Mocht u hier niet uit komen, dan kunt u ook een klacht indienen bij de verantwoordelijke teammanager zorg of de directie. Dit kunt u schriftelijk, digitaal of mondeling doen. U ontvangt binnen zes weken een reactie. 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 teammanager zorg of de 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 - 24711086, 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

Als u met de onafhankelijke klachtenfunctionaris niet tot een oplossing komt, 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.

Algemene vragen kunt u mailen aan info@kvvu.nl. Voor het indienen van een klacht kunt u het klachtenformulier gebruiken op de website www.kvvu.nl.

# 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 commissie Verpleging Verzorging en Geboortezorg van De Geschillencommissie Zorg. Dit moet binnen twaalf maanden nadat u de klacht bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris heeft ingediend.

U kunt hun gegevens vinden op:
www.degeschillencommissiezorg.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 telefoonnummer 088 – 678 1000 of via info@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) ondergebracht bij De Geschillencommissie. U kunt deze commissie bereiken via 070-3105380, info@deschillencommissiezorg.nl of het online contactformulier op www.degeschillencommissiezorg.nl.

Voor het indienen van een Wzd-klacht vult u dit digitale vragenformulier in van de KCOZ.