

en zet hierbij de feiten op een rij. In de regel worden beide partijen gehoord tijdens de hoorzitting en doet de klachtencommissie binnen 4 weken een uitspraak of de klacht gegrond is.

In iedere uitspraak beschrijft de klachtencommissie:

- de klacht waarop de uitspraak betrekking heeft;
- de standpunten van de klager en de aangeklaagde;
- de wijze waarop de klachtencommissie de klacht behandeld heeft;
- het oordeel van de klachtencommissie en de motivering daarvan;
- de mogelijkheid om tegen de uitspraak in beroep te gaan;
- eventuele aanbevelingen van de klachtencommissie.

Meer informatie?

Heeft u vragen? Neemt u dan gerust contact op met onze klachtenfunctionaris. Bij de klachtenfunctionaris kunt u tevens een exemplaar van het klachtenreglement opvragen. De klachtenfunctionaris is te bereiken via:

De Riethorst Stromenland
t.a.v. de klachtenfunctionaris
Postbus 35
4930 AA Geertruidenberg
T 06 10636725
E klachten@deriethorststromenland.nl



De Riethorst Stromenland

Kwaliteit van leven bieden vanuit een cliëntgerichte en vraaggerichte cultuur. Op deze wijze geeft De Riethorst Stromenland invulling aan de ondersteuning op het gebied van wonen, zorg en welzijn. Dit kan in elke woonomgeving, bij de cliënt thuis of in één van onze woonvormen. Daarbij gaan we uit van de autonomie en het unieke van ieder mens.

De Riethorst Stromenland beschikt in drie Brabantse regio's over meerdere verpleeghuizen, meerdere zorgcentra, een zorgboerderij en een zorgcomplex voor mensen met de ziekte van Huntington. Er werken 1200 medewerkers en ongeveer 500 vrijwilligers.

De Riethorst Stromenland biedt haar medewerkers kwaliteit in werk, ruime opleidings- en ontwikkelingsmogelijkheden en een inspirerende werkomgeving.

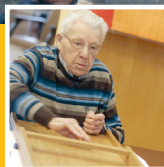
Adresgegevens:
De Riethorst Stromenland
Centraal Bureau
Postbus 35
4930 AA Geertruidenberg
T 0162 582050
E info@deriethorststromenland.nl
I www.deriethorststromenland.nl



Verloopt iets niet naar wens of bent u niet tevreden over het handelen van één van onze medewerkers? Misschien heeft u ergens lang moeten wachten of bent u van mening dat u niet correct behandeld bent? Dan is het goed om te weten hoe u bij De Riethorst Stromenland uw klacht kunt uiten.

Niet tevreden?

Klachten komen vaak voort vanuit misverstanden. Ons uitgangspunt is dat cliënten bij ontevredenheid over de dagelijkse zorg en serviceverlening dit als eerste bespreken met de betreffende medewerker. Komt u er met deze medewerker niet uit, dan kunt u zich ook wenden tot het hoofd van de afdeling, de dienst of locatie of tot de betreffende (divisie)manager. Als u vindt dat u desondanks niet voldoende gehoord wordt of u wilt meer informatie over de wijze waarop u een klacht kunt indienen, dan kunt u terecht bij onze klachtenfunctionaris. Iedere cliënt of zijn/haar



wettelijke vertegenwoordiger kan een klacht indienen. Klachten in het kader van de Wet BOPZ kunnen ook door andere naasten van de cliënt worden ingediend.

Klachtenfunctionaris

Binnen De Riethorst Stromenland kunt u een beroep doen op onze klachtenfunctionaris. Zij kan het volgende voor u doen:

- samen met u de inhoud van de klacht duidelijk krijgen;
- meer informatie geven naar aanleiding van de inhoud van de klacht;
- voorlichting geven over de klachtenprocedure;
- adviseren over het vervolgetraject en u eventueel daarbij ondersteunen;
- bemiddelen door bijvoorbeeld het tot stand brengen van een gesprek;
- doorverwijzen naar de externe regionale (BOPZ) klachtencommissie.

De klachtenfunctionaris werkt strikt vertrouwelijk. Dat betekent dat zonder uw toestemming geen relevante informatie met derden wordt besproken. Documenten die betrekking hebben op een klacht worden daarom ook niet in het dossier van de cliënt bewaard maar in een aparte map op de afdeling/locatie. U kunt uw klacht telefonisch maar ook schriftelijk indienen. Bij afwezigheid van de klachtenfunctionaris noteert de secretaresse uw gegevens en zal zij verdere afspraken met u maken.

Klachtencommissie

Hoewel wij er de voorkeur aan geven dat u uw klacht als eerste bespreekt met degene tegen wie de klacht zich richt, kunt u uw klacht ook direct voorleggen aan de externe regionale (BOPZ) klachtencommissie.

Als het voor de beoordeling van de klacht nodig is om informatie te krijgen uit uw zorgdossier, dan wordt dit in de ontvangstbevestiging apart vermeld. De klachtencommissie stelt vervolgens een onderzoek in, verzamelt relevante informatie

