

### Bent u niet tevreden?

Het kan gebeuren dat u niet tevreden bent. Of dat u het ergens niet mee eens bent. We streven ernaar om de oorzaak van een klacht zo goed mogelijk weg te nemen en herhaling in de toekomst te voorkomen.

In deze folder staat wat u kunt doen als u ontevreden bent of als u een klacht heeft.

### De klachtenprocedure

Stap 1: Praten met medewerker of manager

Praat altijd met de persoonlijk begeleider of de veroorzaker als u niet tevreden bent over de zorg of diensten die u van ons krijgt. Vaak leidt praten tot een oplossing van het probleem. Lukt het niet om een oplossing te vinden met de direct betrokkenen? Neem dan contact op met de manager van het team. Hij/zij zal samen met u proberen om tot een oplossing te komen.

Stap 2: Inschakelen klachtenfunctionaris

Is uw ongenoegen niet naar tevredenheid opgelost door de medewerker en/of de betrokken manager, dan kunt u contact opnemen met de klachtenfunctionaris. Hij/zij gaat met u in gesprek en probeert de betrokken partijen weer op een goede manier in gesprek te laten komen en een oplossing te laten vinden voor het conflict.

De klachtenfunctionaris is er voor alle cliënten en -vertegenwoordigers van, Het Adriano Huis

Contactgegevens klachtenfunctionaris

E-mail: [j.smits@hetadrianohuis.nl](mailto:j.smits@hetadrianohuis.nl)

Telefoon: 0639088719

Website: [www.hetadrianohuis.nl](http://www.hetadrianohuis.nl)

Stap 3: Indienen klacht bij Regionale Klachtencommissie

Leidt ook stap 2 niet tot een bevredigende oplossing? Dan kunt u een klacht indienen bij de Regionale Klachtencommissie. De commissie neemt uw klacht in behandeling en bepaalt of de klacht gegrond is. De klachtencommissie brengt een advies uit aan de zorgaanbieder, klager en beklagde.

U bent vrij om direct een klacht indienen bij de Regionale Klachtencommissie. De Regionale Klachtencommissie en Het Adriano Huis adviseren u echter om uw ongenoegen eerst te bespreken met de direct betrokkenen, met de manager en/of de klachtenfunctionaris. Dat is meestal de snelste en beste manier om te komen tot een oplossing.

*De Regionale Klachtencommissie behandelt twee typen klachten van cliënten en/of hun vertegenwoordiger:*

- a. Klachten van cliënten die onvrijwillig zijn opgenomen, zij vallen onder de Wet Bijzondere Opnemings Psychiatrie (BOPZ). Deze cliënten kunnen een klacht indienen over bijvoorbeeld het behandelingsplan of het toepassen van dwangbehandeling.
- b. Klachten van meer algemene aard die vallen onder de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (WKKGZ). Het betreft klachten over de zorg- en dienstverlening door de zorgaanbieder. Zowel vrijwillig als onvrijwillig opgenomen cliënten kunnen deze klachten indienen.



het adriano huis

Voor beide soorten klachten bestaat een apart reglement met de procedure en de werkwijze. U kunt een kopie van de reglementen opvragen bij het secretariaat van de Regionale Klachtencommissie.

Contactgegevens klachtencommissie

Regionale Klachtencommissie

Postadres Opaaldijk 4, 4706 LT Roosendaal

Telefoon (06) 15 53 74 13 (maandag van 10.00 tot 12.00 uur)

E-mail [klachtencommissie@home.nl](mailto:klachtencommissie@home.nl)

Informatie regionale klachtencommissie Roosendaal

<http://www.adapt-reintegratie.nl/images/files/klachtencommissie.pdf>

### **Vertrouwenspersoon en cliëntondersteuner**

Vindt u het moeilijk om uw ongenoegen direct te bespreken met de medewerker, manager of klachtenfunctionaris? U kunt dan ondersteuning vragen van een vertrouwenspersoon of cliëntondersteuner. Hij/zij behandelt niet zelf de klacht, maar kan u adviseren of ondersteunen bij het bespreekbaar maken. Op onze websites (zie achterzijde) vindt u meer informatie.

Gegevens vertrouwenspersoon:

Naam: J. Bruininkx

Email: [jbruinin@hetadrianohuis.nl](mailto:jbruinin@hetadrianohuis.nl)

Tel: 0164-743151