

Een klacht? Daar
komen we samen uit!



Informatie over de klachtenregeling voor
deelnemers/cliënten en naastbetrokkenen.



Deze folder geeft je informatie over wat je kunt doen wanneer je niet tevreden bent. Als deelnemer/cliënt, maar ook als familielid of naastbetrokkene van een deelnemer.

Praat met elkaar

Als je ontevreden bent over jouw begeleiding of over andere zaken, kun je dit het beste zelf bespreken met je begeleider. Spreek je begeleider gerust aan op wat je dwarszit. Zo hoeft een klacht geen conflict te worden. Je komt er samen uit.

Het kan soms moeilijk zijn om een klacht rechtstreeks te uiten tegen jouw begeleider. Daarom kun je in overleg altijd iemand meenemen naar zo'n gesprek, bijvoorbeeld een familielid of vriend. Ook kun je steun vragen van de patiëntenvertrouwenspersoon (zie verderop in de brochure). In een gesprek beantwoorden we jouw vragen en kunnen we misverstanden oplossen. Mogelijk kunnen we verbeteringen uitvoeren of fouten rechtzetten. Alleen daarom al is jouw ervaring belangrijk voor ons.

Je kunt jouw ontevredenheid rechtstreeks uitspreken bij je begeleider of een medewerker van de betreffende afdeling. Maar soms kom je er samen dan toch niet uit. In dat geval kun je om een gesprek vragen met de leidinggevende van de medewerker of afdeling. Samen probeer je tot een oplossing te komen. Vraag aan jouw begeleider of bij de receptie van de vestiging hoe je de leidinggevende kunt bereiken.

Een klacht indienen: hulp van de klachtenfunctionaris

Misschien brengt het gesprek met de leidinggevende niet de oplossing die je had gehoopt. Dan kun je contact opnemen met de klachtenfunctionaris. Je kunt ook altijd rechtstreeks naar de klachtenfunctionaris, zonder dat je al een gesprek met een medewerker of leidinggevende hebt gehad. De klachtenfunctionaris behandelt klachten en helpt je met informatie, advies of bemiddeling. De klachtenfunctionaris kan je blijven bijstaan tijdens de klachtenbehandeling. De klachtenfunctionaris van Roads is gratis beschikbaar voor deelnemers en naastbetrokkenen.

Je kunt je klacht schriftelijk indienen bij de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris kan je hier eventueel mee helpen. Zie voor contactgegevens verderop in de folder. De klachtenfunctionaris houdt ook in de gaten of de betrokkenen zich houden aan de wettelijke regels. Zo moet de klacht na de schriftelijke indiening binnen zes weken afgehandeld zijn. Soms kan dit verlengd worden met vier weken. Je kunt jouw klacht ook via de website van Roads indienen door te klikken op het klachtenformulier onder 'Contact'.

Hulp van de patiëntvertrouwenspersoon

Mocht je nog meer ondersteuning nodig hebben bij het behandelen van jouw klacht, dan kun je ook hulp vragen bij de patiëntenvertrouwenspersoon (pvp). Je kunt zelf rechtstreeks contact opnemen met de pvp. De pvp is niet in dienst van Roads. De pvp werkt voor een onafhankelijke stichting. De pvp behartigt jouw belangen zoals je die zelf ziet. De pvp doet niets zonder jouw toestemming. Zie voor contactgegevens verderop in de folder.

Gemeente

Als je vanuit de WMO bij Roads terecht bent gekomen en je hebt een klacht over Roads, dan kun je zowel bij ons als bij het WMO loket van de gemeente jouw klacht indienen. Hoe je dat kunt doen, verschilt per gemeente. De klachtenfunctionaris van Roads kan je hierover informeren.

Klacht indienen bij geschilleninstantie

Soms lukt het niet om een oplossing te vinden waar iedereen tevreden over is, ondanks de inzet van de klachtenfunctionaris. Nadat je het interne klachtentraject hebt gevolgd, kun je een klacht indienen bij de geschilleninstantie. Binnen zes maanden doet de geschilleninstantie een uitspraak. Die uitspraak moet worden uitgevoerd.

De geschilleninstantie kan eventueel een schadevergoeding toekennen. De klachtenfunctionaris, de pvp of de fvp kunnen je helpen bij het indienen van een klacht bij de geschilleninstantie. Het indienen van een klacht bij de geschilleninstantie kost je 52,50 euro. In sommige gevallen kun je jouw klacht ook rechtstreeks voorleggen aan de geschilleninstantie, zonder tussenkomst van de klachtenfunctionaris. De geschilleninstantie bepaalt dan of zij de klacht meteen behandelt of dat je de klacht alsnog eerst bij de klachtenfunctionaris moet indienen. De geschilleninstantie behandelt ook klachten van nabestaanden en van naastbetrokkenen die een klacht hebben over de behandeling van hun naaste. Dit kan alleen met toestemming van de deelnemer.

Ben je naastbetrokkene?

Als naastbetrokkene kun je bijvoorbeeld ontevreden zijn over gemaakte afspraken, over de informatie die je krijgt over jouw naaste of over de bejegening van jezelf. Je kunt dan een gesprek aanvragen met de medewerker waar de klacht over gaat. Mocht dit geen oplossing bieden, dan kun je een gesprek aanvragen met de leidinggevende. Hierbij kun je steun vragen van de onafhankelijke familie-

vertrouwenspersoon of de klachtenfunctionaris van Roods. Je kunt ook contact opnemen met de familievertrouwenspersoon of met de klachtenfunctionaris, zonder dat je al een gesprek met een medewerker of leidinggevende hebt gehad.

Hulp van de familievertrouwenspersoon (fvp)

De familievertrouwenspersoon (FVP) biedt ondersteuning in het kader van de Wet verplichte ggz. Een FVP ondersteunt naasten van mensen:

- die verplichte zorg ontvangen met een zorgmachtiging of crisismaatregel
- voor wie een zorgmachtiging of crisismaatregel wordt voorbereid
- die op vrijwillige basis zijn opgenomen op een afdeling waar ook verplichte zorg wordt gegeven.

De familievertrouwenspersoon biedt deze naasten:

- Informatie
- Advies
- Ondersteuning
- Bemiddeling
- Bijstand bij een klachtenprocedure

Hoe dien ik als naaste een klacht in?

Mocht je er niet uitkomen met de begeleider en/of leidinggevende, dan kun je hulp vragen van de fvp. Je kunt ook een klacht indienen bij de klachtenfunctionaris van Roods. De fvp en/of de klachtenfunctionaris kunnen je begeleiden tijdens de procedure en helpt je met informatie, advies of bemiddeling. Wil je een klacht indienen bij de klachtenfunctionaris die betrekking heeft op de begeleiding van jouw naaste, dan heb je daarvoor schriftelijke toestemming van je naaste nodig. Wil je steun van de fvp bij het bespreekbaar maken van een klacht die betrekking heeft op de begeleiding van je naaste, dan heb je daarvoor geen toestemming nodig van je naaste.

Een klacht over een factuur?

Als je een klacht hebt over een rekening dan kun je terecht bij de klachtenfunctionaris facturatie van Arkin. Zie hier de contactgegevens.

Klachtenfunctionaris

Voor informatie, advies, het indienen van een klacht en bemiddeling.

E klacht@roads.nl

T 020 590 86 80

Obiplein 14-16, 1094 RB Amsterdam

Maandag tot en met donderdag van 9.00 tot 17.00 uur.

De klachtenfunctionaris neemt binnen drie dagen contact met je op.

Klachten over de zorgfactuur

Klachten kun je indienen via **klachtenfacturatie@arkin.nl** of

020 590 5000, met het verzoek dat de Servicedesk Facturatieklachten je terugbelt.

Patiëntvertrouwenspersoon (pvp)

Voor informatie, advies of ondersteuning bij een gesprek of bij het indienen van een klacht. De pvp is in dienst van de landelijke stichting vertrouwenspersonen.

E helpdesk@pvp.nl

T 0900 444 8888

www.pvp.nl

Familievertrouwenspersoon (fvp)

Ondersteuning, bemiddeling en belangenbehartiging voor familie en naastbetrokkenen van deelnemers/cliënten.

De fvp is in dienst van de landelijke stichting FVP.

Olga Khaiboulov

Familievertrouwenspersoon, in samenwerking met de Landelijke Stichting Familievertrouwenspersonen (LSFVP)

E o.khaiboulov@familievertrouwenspersonen.nl

T 06 110 531 78

www.lsfvp.nl

Alle werkdagen behalve woensdag.

Meer informatie over de familievertrouwenspersoon vind je op de site **www.lsfvp.nl** of bel hun helpdesk **0900 333 2222** (€0,10 p/m).

Cliëntenraad

Algemene belangenbehartiging voor deelnemers/cliënten.

E roadscliëntenraad@roads.nl

T 020 590 85 90

Naastbetrokkenenraad

Algemene belangenbehartiging voor familie en naastbetrokkenen van deelnemers/cliënten

E naastbetrokkenraad@arkin.nl

T 020 590 40 95

Donderdag van 13.00 tot 16.00 uur.

Geschilleninstantie

Postbus 90600, 2509 LP Den Haag

Kijk voor het volledige klachtenreglement en het informatiefilmpje over klachten op www.roads.nl



T 020 - 590 85 90
E info@roads.nl



www.roads.nl


Roads
werkt!