



Niet tevreden. Wat kan ik doen?

De klachtenregeling voor cliënten en verwanten

Dagelijks zetten onze medewerkers zich in om de best mogelijke ondersteuning te bieden aan cliënten. Wij horen het natuurlijk heel graag als dat lukt. Maar wij horen het net zo graag als u níet tevreden bent. Want bij Radar beschouwen wij iedere klacht als een advies.

Blijf niet rondlopen met onvrede en laat een zorg geen klacht worden, maar praat erover. Want alleen dan kan er iets aan gedaan worden. Zonder uw toestemming wordt er over uw klacht niets met anderen gedeeld.

Bij wie kunt u terecht als u ontevreden bent:

Doe dat bij voorkeur met de betrokken **(persoonlijk) begeleider** of leidinggevende van de voorziening of werkplek van de cliënt. Door erover te praten kunnen we samen naar een oplossing zoeken en de kwaliteit van zorg verbeteren en zelfde soort probleem of klacht in de toekomst voorkomen.

Bespreekt u uw klacht liever niet met de direct betrokkenen, dan kunt u terecht bij de **cliëntvertrouwenspersoon** van Radar. De cliëntvertrouwenspersoon staat naast de cliënt of vertegenwoordiger en kent de organisatie goed. Radar heeft de beschikking over cliëntvertrouwenspersonen voor zaken die te maken hebben met onvrijwillige zorg en de Wet zorg en dwang (Wzd). Voor de andere onderwerpen heeft Radar een eigen vertrouwenspersoon. Zij geeft advies, bemiddelt of verleent bijstand bij het zoeken naar een oplossing. Zij kan u bovendien verwijzen naar de klachtenfunctionaris of ondersteunen bij het indienen van een formele klacht bij de klachtencommissie.

Voor cliënten die zorg krijgen vanuit de Jeugdwet kunnen de ouders en/of cliënt ook terecht bij de **vertrouwenspersoon AKJ** (Advies en Klachtenbureau Jeugdzorg). Deze is onafhankelijk en niet in dienst van Radar.

Als de ondersteuning van de cliëntvertrouwenspersoon niet het gewenste resultaat heeft, of u wilt uw probleem of klacht liever bespreken met iemand die nog wat meer op afstand van de organisatie staat? Dan kunt u terecht bij een **onafhankelijke klachtenfunctionaris** die is aangesloten bij het CBKZ (Centraal bureau klachtenmanagement in de zorg). De klachtenfunctionaris zoekt naar een bevredigende en duurzame oplossing voor beide partijen. Indien gewenst kan hij u informeren over de klachtenregeling bij Radar en u bijstaan bij het indienen van een formele klacht bij de klachtencommissie.

Wanneer gaat u naar de klachtencommissie?

Indien er geen goede oplossing is gekomen of u wilt de klacht niet bespreken met de een van bovengenoemde personen, dan is het mogelijk om de klacht rechtstreeks in te dienen bij de klachtencommissie. De klachtencommissie Radar is onpartijdig en onafhankelijk. De leden hebben geen dienstverband of bestuurlijke binding met Radar.

Klachtencommissie Onvrijwillige zorg (KCOZ)

Deze klachtencommissie is ingesteld door zorgorganisaties en belangenorganisaties van gehandicaptenzorg en ouderenzorg. Hier kunnen cliënten en vertegenwoordigers een

formele klacht over onvrijwillige zorg indienen. De klacht kan niet rechtstreeks bij de KCOZ worden ingediend. Dat moet via Radar gebeuren. Radar stuurt de klacht door.

Vertrouwelijk

Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld. De cliëntvertrouwenspersoon, de klachtenfunctionaris en de leden van de klachtencommissie zijn verplicht tot geheimhouding tegenover derden. De verslagen worden behandeld als vertrouwelijke informatie, net als het dossier dat door de klachtencommissie wordt aangelegd. Voor u en voor de persoon tegen wie de klacht gericht is, geldt dat u recht heeft op inzage in het deel dat op u betrekking heeft.

Aanmelden

De cliëntvertrouwenspersoon, klachtenfunctionaris en klachtencommissie zijn laagdrempelig en gemakkelijk te bereiken. U kunt zich rechtstreeks aanmelden. De mailadressen en telefoonnummers vindt u onderaan deze flyer.

Gratis

Ondersteuning door de cliëntvertrouwenspersoon of klachtenfunctionaris en klachtenbehandeling door de klachtencommissie brengt voor cliënten en hun vertegenwoordigers géén kosten met zich mee.

Geschillencommissie

Radar is aangesloten bij stichting Geschillencommissie, Klachtencommissie Onvrijwillige zorg. U kunt zich wenden tot deze geschillencommissie als u niet tevreden bent over de klachtenbehandeling door Radar of indien redelijkerwijs niet van u verlangd kan worden dat u een klacht indient bij de klachtencommissie. Meer informatie vindt u op de website van de Geschillencommissie.

Klacht elders indienen

De klachtenregeling van Radar heeft betrekking op alle klachten over de zorg- en dienstverlening of werkomstandigheden. Het kan voorkomen dat de klachtencommissie de klacht verwijst naar een externe instantie, zoals het Openbaar Ministerie (politie) of de Inspectie voor de Gezondheidszorg. Dat gebeurt bijvoorbeeld als het om een zeer ernstige klacht gaat of indien er sprake is van een vermoeden van een strafbaar feit. U kunt zelf ook een klacht extern indienen. Bijvoorbeeld als de klacht zeer ernstig is of als u niet tevreden bent over de klachtenbehandeling door Radar.

Informatie en contactgegevens

Wilt u meer weten over de klachtenregeling? U kunt de klachtenregeling downloaden op www.radar.org/ link of opvragen via het Bedrijfsbureau van Radar. U kunt ook informatie vragen bij de persoonlijk begeleider, de leidinggevende of bij een van de volgende personen:

Cliëntvertrouwenspersoon Radar

Heleen Verbeek
Email: cvp@radar.org
Telefoon: 06 50 64 42 09
Postadres: Randwijcksingel 35, 6229 EG Maastricht

Cliëntenvertrouwenspersonen Wet zorg en dwang

Heerlen, Brunssum en Nuth
Email: Renée Poels
Email: reenepoels@stemgever.nl
Telefoon: 06-28 53 53 71

Maastricht, Valkenburg, Meerssen, Landgraaf en Kerkrade
Lieke van Thoor
Email: liekevanthoor@stemgever.nl
Telefoon: 06-81 41 31 65

Cadier en Keer, Wylre
Raymond van den Berg
Email: Raymondvandenbergh@stemgever.nl
Telefoon: 06 10 50 40 91

Klachtenfunctionaris

Mandy van Hoef, René Stijns, Peter Esmeijer
Telefoon: 088 – 0245144
E-mail: klachtenfunctionarisradar@cbkz.nl
Postadres: Antwoordnummer 570, 4200 WB Gorinchem (postzegel plakken niet nodig)

Klachtencommissie Radar

Ambtelijk secretaris Klachtencommissie
Email: secre.klciezl@outlook.com
Postadres: Randwijcksingel 35, 6229 EG Maastricht

De geschillencommissie - Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg

Radar, ter attentie van Bedrijfsbureau / De geschillencommissie - KCOZ
Randwijcksingel 35, 6229 EG Maastricht
Email: Radar-bestuurssecretariaat@radar.org - ter attentie van De geschillencommissie - KCOZ

Radar Bestuurssecretariaat

Tel. 0800 350 5000 | mail Radar-bestuurssecretariaat@radar.org
Randwijcksingel 35, 6229 EG Maastricht