



## Inleiding

U ontvangt zorg of neemt een dienst af van Stichting Woonzorgcentrum Raffy (verder weergegeven als Raffy). Dit kan zijn via de intramurale zorg, waaronder locatie Raffy BdW en Lâle vallen, en via de extramurale zorg, waaronder verschillende vormen van zorg bij u thuis vallen. Onze medewerkers en vrijwilligers proberen u zo goed mogelijk van dienst te zijn.

## Van informele klacht naar formele klacht

Toch kan het voorkomen, dat u ontevreden bent over iets of iemand. Het is dan fijn als u dit met de betreffende personen kunt bespreken alvorens dit een echte klacht wordt. Het kan echter zijn dat u hier moeite mee heeft. Op zulke momenten kunt u de interne klachtenfunctionaris/vertrouwenspersoon van Raffy benaderen.

Naam : mevrouw Yvonne Posthumus-Rappa  
Email : [Y.Posthumus@raffy-leystroom.nl](mailto:Y.Posthumus@raffy-leystroom.nl)

Naam : de heer Crams Nikijuluw  
Email : [c.nikijuluw@raffy-leystroom.nl](mailto:c.nikijuluw@raffy-leystroom.nl)

De interne klachtenfunctionaris/vertrouwenspersoon is onafhankelijk, biedt een luisterend oor en ondersteunt u bij het zetten van mogelijke vervolgstappen om uw ontevredenheid weg te nemen. Ook tijdens eventuele vervolgstappen kunt u een beroep blijven doen op de interne klachtenfunctionaris/vertrouwenspersoon.

Raffy maakt onderscheid tussen een informele klacht en een formele klacht. Bij een informele klacht gaat het om een bepaalde vorm van ontevredenheid, waarbij men het vertrouwen heeft dit met de betrokken personen onderling al dan niet in het bijzijn van de EVV en/of de (afdeling)coördinator op te lossen.

Een formele klacht kan ontstaan wanneer men het gevoel heeft dat een informele klacht niet op een goede manier is afgehandeld of wanneer een situatie van dien aard is, dat per direct contact wordt gezocht met het hoofd van de afdeling of de directie. Alle klachten die schriftelijk ingediend worden, behoren tot de formele klachten.

Een formele klacht kan ook ingediend worden bij de externe klachtenfunctionaris/vertrouwenspersoon van Raffy.

Naam : mevrouw Helma Rullens  
Post : Dreef 11, 4813 ED Breda  
Email : [parma.h@planet.nl](mailto:parma.h@planet.nl)  
Telefoon : (06) 41 61 16 27

De externe klachtenfunctionaris/vertrouwenspersoon bekleedt een onafhankelijke positie en richt zich op het bereiken van een duurzame oplossing en op herstel van de relatie tussen degene die de klacht heeft ingediend (klager) en degene op wie diens onvrede betrekking heeft (beklaagde). De externe klachtenfunctionaris verricht zijn activiteiten overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen.

## **Klachtencommissie**

Raffy is aangesloten bij de Regionale Klachtencommissie Zorginstellingen West- en Midden Brabant.<sup>1</sup> Bij de regionale klachtencommissie kunnen zowel Wkkgz-klachten als BOPZ-klachten schriftelijk of via e-mail ingediend worden. Daarnaast kan een BOPZ-klacht ook mondeling ingediend worden. Alle communicatie van en aan de regionale klachtencommissie verloopt via de ambtelijk secretaris.

Naam : Mevrouw Helma Martens  
Post : Postbus 9630, 4801 LS Breda  
Email : helma.martens@benoe.nl  
Telefoon : (06) 20156328

De klachtencommissie adviseert de directie inzake Wkkgz-klachten en de directie neemt een besluit daarin. Inzake BOPZ-klachten neemt de klachtencommissie een besluit

Een ingediende klacht kan ook ingetrokken worden. De 'klager' kan de klachtencommissie of de directie hiervan schriftelijk of via e-mail op de hoogte brengen. In de brief of in de mail dient dan worden vermeld, dat *verdere behandeling van de klacht niet gewenst is*.

## **Geschillencommissie**

Wanneer een klacht door de klachtencommissie niet naar tevredenheid is afgehandeld, is er sprake van een geschil. De 'klager' kan dan de klacht (mits geen BOPZ-klacht) binnen 12 maanden nadat de klacht formeel is ingediend bij de directie ter beoordeling voorleggen aan de Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Thuiszorg. Het adres: Postbus 90600, 2509 LP Den Haag.

Meer informatie over de geschillencommissie vindt u op de website [www.geschillencommissie.nl](http://www.geschillencommissie.nl)

Bij geschillen over BOPZ-klachten kan de 'klager' de inspecteur schriftelijk vragen een verzoekschrift in te dienen ter verkrijging van een beslissing van de rechter. Indien de cliënt zelf de 'klager' is, kan hij ook zelf, zonder tussenkomst van de inspecteur, een verzoekschrift bij de rechter indienen.

## **Geheimhouding**

Een ieder die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

## **Kosten**

Voor de behandeling van klachten worden geen kosten in rekening gebracht aan de 'klager'.

---

<sup>1</sup> Op verzoek is de volledige versie Klachtenregeling Stichting Woonzorgcentrum inclusief de uitvoeringsregeling beschikbaar