

# Omgaan met een klacht

Veilige, mensgerichte zorg. Dat staat bij Rivas voorop. Toch kan er iets gebeuren dat u als onjuist of onterecht ervaart. Laat ons dat dan weten. We zijn ervan overtuigd dat we kunnen leren van ervaringen van cliënten.

## Klachtenbemiddeling

Als u een klacht heeft, kunt u contact opnemen met een klachtenfunctionaris. Deze kan bemiddelen bij uw klacht. Klachtenbemiddeling kent drie mogelijkheden:

- De klachtenfunctionaris kan uw klacht melden aan de betrokkene(n).
- De klachtenfunctionaris kan een schriftelijke reactie van de betrokkene(n) voor u regelen.
- De klachtenfunctionaris kan een gesprek arrangeren tussen u en de betrokkene(n). Als u dat wenst, is de klachtenfunctionaris bij dit gesprek aanwezig.

U kunt uw klacht telefonisch indienen of het [online klachtenformulier](#) invullen. Eén van de klachtenfunctionarissen neemt na ontvangst van de klacht contact met u op. Voor meer informatie neemt u contact op met een van de klachtenfunctionarissen:

De heer H.J.J. Brouwer  
T (0183) 64 51 71  
M 06 21 56 85 46  
E [h.brouwer@rivas.nl](mailto:h.brouwer@rivas.nl)  
[klachtenfunctionaris@rivas.nl](mailto:klachtenfunctionaris@rivas.nl)

Mevrouw E. Verlinde  
T (0183) 64 43 97  
M 06 27 20 90 88  
E [e.verlinde@rivas.nl](mailto:e.verlinde@rivas.nl)  
[klachtenfunctionaris@rivas.nl](mailto:klachtenfunctionaris@rivas.nl)

Indien de klachtenfunctionarissen telefonisch niet bereikbaar zijn fungeert de zorglijn als achterwacht. U kunt daar uw gegevens achterlaten. Er wordt zo spoedig mogelijk contact met u opgenomen.

### Postadres

Rivas Zorggroep  
T.a.v. de klachtenfunctionaris  
Antwoordnummer 513 4200 WB GORINCHEM

## Klachtenregeling

Als u geen bemiddeling wenst of als bemiddeling niet tot het gewenste resultaat heeft geleid, kunt u gebruik maken van de [klachtenregeling van Rivas](#).

De klachtenregeling is gebaseerd op de Modelklachtenregeling ziekenhuizen, zoals opgesteld door NVZ (Nederlandse Vereniging van Ziekenhuizen) en NFU (Nederlandse Federatie van Universitaire Centra), waarbij de VKIG (Vereniging van Klachtenfunctionarissen in Instellingen voor Gezondheidszorg) is geconsulteerd. De Patiëntenfederatie Nederland en organisaties die cliëntenraden vertegenwoordigen, het Landelijk steunpunt (mede)zeggenschap (LSR) en het Platform CRAZ, onderschrijven deze modelregeling.

De klachtenregeling van Rivas voldoet aan het bepaalde in de Wkkgz: de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg. De klachtenregeling is aangepast aan de ketenorganisatie van Rivas. Deze interne klachtenregeling geldt voor alle cliënten die zorg ontvangen van Rivas.

> **BOPZ:** Voor klachten die vallen onder de Wet Bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen (Wet Bopz) en het Besluit klachtenbehandeling Bopz worden specifieke regels gesteld. Voor Bopz klachten is een aparte addendum aan de klachtenregeling gehecht.

> **Vergoeding zorg:** Een klacht over financiële vergoeding van de geleverde zorg (bijvoorbeeld over de DBC, tarieven, eigen risico etc.) valt niet onder de Wkkgz.

Deze verzoeken kunnen rechtstreeks worden ingediend bij Stichting Rivas Zorggroep, t.a.v. ZorgControl, Postbus 90, 4200 AB Gorinchem, of [zorgcontrol@rivas.nl](mailto:zorgcontrol@rivas.nl).

> **Schadevergoeding:** Een verzoek tot vergoeding van schade (claim) valt niet onder de Wkkgz. Een verzoek tot schadevergoeding kan rechtstreeks worden ingediend bij Stichting Rivas Zorggroep, t.a.v. Schadebehandelaar, Postbus 90, 4200 AB Gorinchem, of [secretariaatrvb@rivas.nl](mailto:secretariaatrvb@rivas.nl).

> **Klachten inzake diensten:** Een klacht over een dienst van Rivas die niet als 'zorg' is te duiden (bijv. huur, cursussen, activiteiten) valt niet onder de Wkkgz. De klager kan wel gebruik maken van de klachtenregeling; deze klager heeft géén toegang tot de Geschilleninstantie.

## OnderzoekAdviesCommissie

De klachtenfunctionaris kan adviseren uw klacht ter beoordeling voor te leggen aan de Raad van Bestuur van Rivas. U kunt uiteraard ook zelf uw klacht voorleggen aan de Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur verzoekt de OnderzoekAdviesCommissie uw klacht te onderzoeken en betreft de uitkomst daarvan in haar oordeel. De Raad van Bestuur neemt uitsluitend schriftelijke klachten in behandeling.

Raad van Bestuur  
OnderzoekAdviesCommissie Rivas  
Postbus 90  
4200 AB Gorinchem

## Schade

Als u meent dat u schade heeft geleden als gevolg van een opname, behandeling of anderszins, dan kunt u Rivas Zorggroep aansprakelijk stellen. Voor meer informatie kunt u contact opnemen met één van de klachtenfunctionarissen.