

Tip of 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 dit eerst bespreken met de zorgverlener of de leidinggevende. Als dat niet lukt of u heeft een vraag, kunt u contact opnemen met een klachtenfunctionaris. Deze kan u adviseren over en bemiddelen bij uw klacht. Klachtenbemiddeling kent drie mogelijkheden:

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

De klachtenfunctionarissen zijn bereikbaar via telefoon, mail of post. U kunt ook het [online klachtenformulier](#) invullen. Eén van de klachtenfunctionarissen neemt na ontvangst van de klacht binnen enkele werkdagen contact met u op.

Mevrouw L. Schagen

Telefoon: (0183) 64 51 71

Mobiel: 06 21 56 85 46

E-mail: l.schagen@rivas.nl

Werkdagen: Maandag, woensdag, vrijdag

Mevrouw E. Verlinde

Telefoon: (0183) 64 43 97

Mobiel: 06 27 20 90 88

E-mail: e.verlinde@rivas.nl

Werkdagen: maandag, dinsdag, donderdag

Als de klachtenfunctionarissen telefonisch niet bereikbaar zijn, kunt u een bericht inspreken of achterlaten bij de Rivas zorglijn. U wordt dan teruggebeld.

Postadres

Rivas Zorggroep

T.a.v. de klachtenfunctionaris

Antwoordnummer 513 4200 WB GORINCHEM

klachtenfunctionaris@rivas.nl

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.

>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.

>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.

>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.

> Klachten als bedoeld in artikel 55 Wet zorg en dwang (Wzd): In afwijking van hoofdstuk 3 van de Wkkgz worden klachten zoals bedoeld in artikel 55 Wzd voorgelegd aan een onafhankelijke klachtencommissie (artikel 53 lid 2 Wzd). De door Rivas ontvangen klachten die op artikel 55 Wzd betrekking hebben worden door Rivas ter behandeling overgedragen aan de (landelijke) KlachtenCommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ) (www.kcoz.nl).

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.

Onafhankelijke cliëntenvertrouwenspersonen Wet zorg en dwang (Wzd)

Onze zorg draait om u als patiënt, cliënt of bewoner. Daarom willen wij altijd zorg verlenen die bij u past en waarbij u zich veilig en comfortabel voelt. Als de unieke situatie ontstaat waarin u het niet eens bent met de zorgverlening, dan volgt Rivas de Wet zorg en dwang (Wzd). In deze wet is vastgelegd hoe een zorgaanbieder moet omgaan met onvrijwillige zorg. Het gaat dan om iets wat u (of de persoon die u vertegenwoordigt) moet, maar niet wilt óf iets wat u wilt maar niet mag.

De Wzd beschrijft de voorwaarden, waaronder gedwongen zorg mag worden toegepast en verplicht de zorgaanbieder altijd te zoeken naar de minst ingrijpende vorm. In de Wzd is vastgelegd dat mensen met een psychogeriatrische aandoening en hun vertegenwoordigers, die ondersteuning krijgen vanuit een zorgaanbieder, recht hebben op ondersteuning door een cliëntenvertrouwenspersoon Wzd.

Binnen Rivas werken een aantal cliëntenvertrouwenspersonen Wzd. Zij zijn in dienst van Adviespunt Zorgbelang en het landelijk steunpunt (mede)zeggenschap het LSR. Zij werken dus onafhankelijk van Rivas. De informatie die u met hen deelt zal vertrouwelijk worden behandeld. Samen kunt u helder krijgen wat u wilt bereiken en wie of wat u daarvoor nodig heeft. Ze kunnen u informatie geven, u helpen iets bespreekbaar te maken en u ondersteunen in het voorbereiden en voeren van een gesprek. Indien nodig kunnen ze u ook ondersteunen bij het indienen van een klacht.

U kunt contact opnemen met één van de volgende cliëntenvertrouwenspersonen Wet zorg en dwang:

Esther Meppelink

Telefoon: 06 51 91 21 29

E-mail: esthermeppelink@zorgbelangcvp.nl

Esther is verbonden aan locaties in Ameide, Arkel, Giessenburg, Gorinchem, Hardinxveld-Giessendam, Heukelum, Leerdam, Lexmond, Vianen en Vuren

Nazma van Belle

Telefoon: 06 57 20 85 28

E-mail: nazmavanbelle@zorgbelangcvp.nl

Nazma is verbonden aan locaties in Alblasterdam, Bleskensgraaf, Nieuw-Lekkerland, Nieuwpoort, Papendrecht, Sliedrecht en Zwijndrecht.

Gijs van den Bosch

Telefoon: 06 15 50 75 61

E-mail: g.vandenbosch@hetlsr.nl

Gijs is verbonden aan de wijkverpleging Sleeuwijk

Jaarverslag klachtenbemiddeling

Een jaarverslag in een nieuwe frisse opzet, kort en krachtig. Hiermee geven de klachtenfunctionarissen van Rivas inzicht in de klachten die zij hebben ontvangen. Ook doen zij aanbevelingen en geven zij een blik op de toekomst.

- Jaarverslag klachtenfunctionarissen 2020
- Jaarverslag klachtenfunctionarissen en blik op de toekomst 2019