

RAEGER KLACHTENREGLEMENT

1. Doel klachtenreglement

Het doel van dit klachtenreglement is medewerkers, voormalig medewerkers, cliënten, kinderen, jongeren, ouders en pleegouders dan wel diens vertegenwoordiger of nabestaande (hierna: “betrokkenen”) te informeren hoe zij, op een laagdrempelige manier, uitingen van onvrede of klachten bij Raeger kunnen neerleggen. Raeger benut de input van betrokkenen om haar dienstverlening te optimaliseren.

2. Bij wie kan een betrokkene terecht als hij ontevreden is?

Een betrokkene kan zijn ontevredenheid bespreken met de medewerker over wie hij niet tevreden is, of met diens leidinggevende of de klachtenfunctionaris. Dit laat onverlet dat betrokkene een klacht kan indienen zonder dit eerst te melden bij de medewerker of diens leidinggevende. Daarnaast kunnen kinderen, jongeren, ouders en pleegouders die te maken hebben met Jeugdzorg bij het uitoefenen van hun (klacht)recht gebruik kunnen maken van een vertrouwenspersoon onder gebracht bij Jeugdstem.

3. De medewerker en diens leidinggevende

1. Een medewerker stelt een betrokkene in de gelegenheid om diens ontevredenheid te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de betrokkene daartegen geen bezwaar maakt.
2. Medewerkers maken de betrokkene zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.
3. Indien een betrokkene een leidinggevende vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, stelt de leidinggevende hem in de gelegenheid om de onvrede te bespreken met de medewerker tenzij de leidinggevende of de betrokkene dit niet wenselijk vinden. De leidinggevende maakt ontevreden betrokkenen attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.
4. Bij conflicterende belangen zal op verzoek aanspraak kunnen worden gemaakt op de inschakeling van een externe klachtenfunctionaris.

4. De klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris informeert betrokkene over de klachtenregeling, adviseert betrokkene en helpt hen desgevraagd bij het formuleren van hun klacht. De klachtenfunctionaris richt zich op het herstel van de relatie tussen de betrokkene en de medewerker of leidinggevende.
2. De klachtenfunctionaris registreert de contacten met betrokkene, de werkzaamheden die naar aanleiding daarvan verricht zijn en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie stelt de klachtenfunctionaris jaarlijks een rapportage op van de werkzaamheden. Deze rapportage brengt zij uit aan de directeur/bestuurder. De klachtenfunctionaris kan in de rapportage aanbevelingen opnemen.
3. Klachten over de klachtenfunctionaris, hetzij in de functie van klachtenfunctionaris, hetzij in

een andere functie bij de zorgaanbieder, worden behandeld op basis van dit klachtenreglement met dien verstande dat de klachtenfunctionaris daarbij zelf geen rol heeft. De klager kan zich voor advies en bijstand bij een klacht over de klachtenfunctionaris wenden tot een door de directeur/bestuurder aan te wijzen waarnemend klachtenfunctionaris.

5. Het indienen van een klacht bij bestuurder

1. Wanneer de inmenging van de klachtenfunctionaris niet tot de gewenste oplossing heeft geleid, kan de betrokkene een klacht indienen bij de bestuurder. Dit moet schriftelijk gebeuren, per e-mail of per post.
2. Klager kan een klacht indienen bij de externe klachtencommissie indien van hem in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht bij de bestuurder indient. De organisatie klachtenportaal zorg fungeert als externe klachtencommissie.
3. Een klacht kan worden ingediend door: a. de betrokkene; b. diens vertegenwoordiger; c. diens gemachtigde; d. diens zaakwaarnemer; e. diens nabestaanden.
4. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een betrokkene wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.
5. Indien de klacht nog niet is besproken met de klachtenfunctionaris kan de bestuurder aan klager voorstellen om met behulp van de klachtenfunctionaris alsnog te proberen de klacht informeel op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel neemt de bestuurder de klacht niet in behandeling. De bestuurder neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager hem laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen.

6. Klacht over de directeur-bestuurder

Gaat de klacht over de directeur-bestuurder kan betrokkene zich wenden tot de directeur bestuurder dan wel de vertrouwenspersoon. Wanneer dit niet tot een gewenste oplossing leidt kan betrokkene zich wenden tot de klachtenregeling. Indien de onvrede blijft kan betrokkene zich richten tot de voorzitter van de Raad van toezicht.

7. Ontvankelijkheid van de klacht

1. De bestuurder verklaart een klacht niet-ontvankelijk als deze betrekking heeft op een handeling die de bestuurder al eerder beoordeeld heeft naar aanleiding van een klacht. Dit geldt tevens wanneer een gelijke klacht nog in behandeling is, de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is of de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden. Indien het een verzoek tot schadevergoeding betreft geldt de wettelijke verjaringstermijn.
2. Indien bestuurder een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

8. Werkwijze bij beoordeling van een klacht

1. De bestuurder neemt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht contact op met de klager en met degene op wie de klacht betrekking heeft om te bespreken hoe de klacht behandeld zal worden. Op basis van deze gesprekken bepaalt de bestuurder de te volgen procedure en stelt de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft hiervan in kennis.
2. De bestuurder beoordeelt klachten binnen zes weken na ontvangst van de schriftelijke

klacht. De bestuurder kan deze termijn eenmaal verlengen met vier weken. De klager wordt van deze verlenging tijdig en schriftelijk op de hoogte gesteld.

3. De bestuurder zendt zijn oordeel over de klacht aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. Hij geeft in zijn oordeel weer hoe de klacht is behandeld, hij motiveert zijn oordeel over de klacht en geeft aan of de klacht aanleiding geeft om maatregelen te nemen en zo ja welke dit zijn en binnen welke termijn deze zullen zijn gerealiseerd.
4. Indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is er sprake van een geschil. De klager kan een geschil voorleggen aan de externe geschillencommissie. Deze mogelijkheid bestaat niet in geval er sprake is van Jeugdzorg o.b.v. de Jeugdwet of ingeval van ondersteuning in het kader van de Wet Maatschappelijke ondersteuning. Ook is deze regeling niet toegankelijk voor medewerkers met klachten.

9. Stopzetting behandeling van de klacht

Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk of per e-mail aan de directeur/bestuurder te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst.

10. Archivering

De directeur/bestuurder bewaart alle stukken met betrekking tot een klacht gedurende maximaal twee jaar.

11. Vaststelling en wijziging regeling

Een voorgenomen besluit tot vaststelling of wijziging van dit reglement legt de directeur-bestuurder ter advisering voor aan het management binnen Raeger

12. Bereikbaarheid

- Klachtenfunctionaris en Vertrouwenspersoon; Adri.burger@raeger.nl
- Externe klachtenregeling: info@klachtenportaalzorg.nl (of formulier invullen via www.klachtenportaalzorg.nl)
- Externe klachtenregeling: Jeugdzorg (formulier invullen via www.jeugdstem.nl)
- Bestuurder: Aukje.van.kalsbeek@raeger.nl
- Raad van Toezicht: RvT@raeger.nl (bij klacht over de bestuurder)
- Externe geschillencommissie: Klachtenportaal Zorg, via info@klachtenportaalzorg.nl.

13. Datum van inwerkingtreding

1. Deze regeling treedt in werking op 1 juli 2024.
2. Klachten die in behandeling waren op dag waarop deze regeling in werking treedt worden behandeld op basis van de voordien geldende klachtenregeling.