



## KLACHTENREGLEMENT CLIENTEN

Dit reglement geldt ook voor klachten over vrijheidsbeperkende maatregelen (BOPZ)

### Inhoudsopgave

1. Doelstelling reglement .....	2
2. Definities begrippen / organisatiestructuur .....	2
3. Toepassingsgebied .....	3
4. Juridische kader reglement .....	3
5. Voorafgaande bemiddeling .....	3
6. Indienen van klachten bij de klachtencommissie .....	4
7. Samenstelling, benoeming en ontslag leden klachtencommissie .....	4
7.1. Bevoegdheden commissie Bevoegdheden .....	4
7.2. Verplichtingen commissie .....	5
8. De procedure klachtenbehandeling .....	6
8.1. Voorbereidende handelingen .....	6
8.2. Het inzien van stukken .....	6
8.3. Het horen van klager en aangeklaagde .....	6
8.4. Beslissing en berichtgeving aan klager .....	6
8.5. Het niet of niet verder behandelen van een klacht .....	6
9. Taken en bevoegdheden van de directeur van de instelling met betrekking tot klachten van cliënten .....	8
9.1. Beslissing van de directeur van de betreffende instelling .....	8
9.2. Monitoring door het bestuur van betreffende instelling .....	8
10. Taken en bevoegdheden van de vertrouwenspersoon voor cliënten .....	8
10.1. Benoeming en ontslag vertrouwenspersoon .....	8
10.2. Taken vertrouwenspersoon .....	8
10.3. Bevoegdheden vertrouwenspersoon .....	8
10.4. Werkwijze van de vertrouwenspersoon: .....	9
10.5. Geheimhoudingsplicht .....	9
10.6. Rapportage .....	9
11. Slotbepalingen .....	9
12. Samenstelling van de klachtencommissie .....	9
13. Bewakingslijst termijnen .....	11

#### 1. Doelstelling reglement

##### Dit reglement beschrijft;

- hoe de cliënt een klacht kan indienen die betrekking heeft op de Raphaëlstichting,
- wie de klacht behandelt,
- welke procedure gevolgd dient te worden.

#### 2. Definities begrippen / organisatiestructuur

##### Het bestuur

het krachtens de statuten van de Raphaëlstichting alsmede van stichting Camphillgemeenschap Maartenhuis alsmede stichting De Linde voor de Noorderhoeve alsmede van Stichting De Kleine Ark met het bestuur van de betreffende stichting belaste orgaan.

##### De directeur van de instelling:

de eindverantwoordelijke van de instelling die tot een stichting behoort.

##### De raad van toezicht:

het orgaan dat toezicht houdt op het beleid van het bestuur en de algemene gang van zaken in de

stichting.

**De klachtencommissie:**

de klachtencommissie, zoals bedoeld in de Wet klachtrecht cliënten zorgsector en de Wet bijzondere opnemingen psychiatrische ziekenhuizen (afgekort: BOPZ), ingesteld door het bestuur van de Raphaëlstichting en het bestuur van de stichting Camphillgemeenschap Maartenhuis, het bestuur van de Kleine Ark en het bestuur van stichting De Linde.

**De vertrouwenspersoon:**

de contactpersoon die ten behoeve van de betreffende instelling de bevoegdheid heeft op vertrouwelijke basis klachten op te vangen.

**De klacht:**

**Algemene klacht:** elke naar voren gebrachte uiting van onvrede tegen gedragingen, **het handelen of het functioneren** van medewerkers of de instelling door of namens de cliënt; De Klachtenrichtlijn Gezondheidszorg geeft de volgende definitie van het begrip klacht: 'Elk naar voren gebracht bezwaar tegen het handelen of functioneren van een zorgaanbieder, komende van of namens de gebruiker van deze zorgaanbieder.'

**Specifieke klacht:** een klacht die zich richt tegen een beslissing als omschreven in artikel 41 van de wet BOPZ. Het betreft een klacht over een besluit of gedraging met betrekking tot: wilsonbekwaamheid, toepassing van middelen en maatregelen, beperking van bewegingsvrijheid en/of andere rechten (post, bezoek e.d.), het niet uitvoeren van het overeengekomen zorgplan, behandeling zonder toestemming of bij verzet van de cliënt.

**De klager:**

degene die een klacht indient namens de cliënt en daartoe gerechtigd is. Voor een klacht **in het algemeen** kan dit de cliënt zijn of, indien hij daartoe zelf niet in staat is, zijn wettelijke vertegenwoordiger, een schriftelijk gemachtigde, een ouder, kind, broer of zus. Wanneer de cliënt is overleden, kunnen nabestaanden nog een klacht indienen. Degenen die een specifieke klacht kunnen indienen zijn: de cliënt op wie de betreffende beslissing is gericht; iedere andere in de instelling verblijvende cliënt; de echtgenoot; de ouder(s) met ouderlijk gezag; elke meerderjarige bloedverwant in de rechte lijn en in de zijlijn tot en met de tweede graad; de voogd; de curator of mentor van de cliënt op wie de betreffende beslissing is gericht.

**De cliënt:**

de persoon aan wie zorg en/of diensten worden verleend onder verantwoordelijkheid van de instelling. Hieronder wordt ook een nevencliënt verstaan (GGZ). Namens de cliënt kan ook diens wettelijk vertegenwoordiger optreden.

**De aangeklaagde:**

de instelling zelf of de medewerker, werkzaam in de instelling, tegen wie de klacht zich richt.

**De medewerker:**

de persoon die, al dan niet in dienstverband, werkzaamheden verricht voor (en op verzoek van) de instelling.

**De instelling:**

het (in de maatschappij als zelfstandige eenheid optredend) organisatorisch verband waarin onder verantwoordelijkheid van de Raphaëlstichting dan wel Stichting Camphillgemeenschap Maartenhuis, dan wel de Kleine Ark, dan wel stichting De Linde zorg wordt verleend.

**3. Toepassingsgebied**

Het klachtenreglement is van toepassing op alle cliënten van de Raphaëlstichting Ditzelfde geldt voor alle cliënten van het Maartenhuis, de Kleine Ark en de Noorderhoeve.

**4. Juridische kader reglement**

Het bestuur van de Raphaëlstichting heeft een klachtencommissie ingesteld. Dit reglement is intern en niet bedoeld als een vorm van bedrijfsrechtspraak of arbitrage waarbij een derde besluiten neemt die voor zowel de werkgever als de werknemer bindend zijn. Noch vervangt het de geschilbeslechting door de gewone rechter. Wanneer tijdens de interne klachtenprocedure de zaak aan een rechterlijke instantie wordt voorgelegd, wordt de interne klachtenprocedure tussentijds beëindigd.

**5. Voorafgaande bemiddeling**

Het uiten van onvrede, bezwaren en klachten dient een vanzelfsprekende, normale en vooral laagdrempelige aangelegenheid te zijn. In wezen maakt het gewoon onderdeel van de reguliere zorgrelatie uit. In het algemeen geldt dat de stap naar de klachtencommissie pas aan de orde is als

de vele andere mogelijkheden niet tot resultaat hebben geleid.

1. Indien de klager hiertoe bereid is, wordt er in de functielijn binnen de eigen instelling naar een oplossing gezocht. Dit gebeurt door bespreking van de klacht: bij voorkeur met de eerst persoonlijke begeleider (mentor), anders of daarna met degene die eindverantwoordelijkheid draagt voor de betreffende woongroep of werkplaats of afdeling, anders of daarna met degene die de eindverantwoordelijkheid heeft voor het betreffende woonhuis of met de betreffende coördinator, anders of daarna hetzij met iemand van de instellingsleiding, anders of daarna met het bestuur.
2. De klacht kan aan de vertrouwenspersoon worden voorgelegd.
3. Indien de klager hiertoe bereid is, kan ter bemiddeling ook de cliëntenraad of de verwantenraad, ouderraad of familie- vertegenwoordiging ingeschakeld worden.
4. Wanneer de klager zich niet tot de vertrouwenspersoon, de cliëntenraad, verwantenraad of iemand uit de functie-lijn wil wenden, kan de klager de klacht bij de klachtencommissie indienen.
5. Wanneer het oordeel door de klachtencommissie niet tot een oplossing leidt, of de klager hiertoe niet bereid is, kan de klager een officiële (juridische) procedure starten. **NB: Voor Rudolf Steiner Zorg kan dan contact worden opgenomen met de geschillencommissie van de branchevereniging Actiz via de site [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl). / verpleging verzorging en thuiszorg.**

## 6. Indienen van klachten bij de klachtencommissie

1. Een klacht wordt schriftelijk aan de commissie voorgelegd. De klager kan bij de formulering van zijn klacht zo nodig een beroep doen op de vertrouwenspersoon of de secretaris van de commissie.
2. De ontvangst van een klacht wordt de klager binnen drie werkdagen schriftelijk bevestigd. In dit schrijven wordt de verdere procedure uitgelegd.
3. Van de indiening van een klacht en de inhoud daarvan doet de commissie binnen drie werkdagen mededeling aan degene op wie de klacht betrekking heeft en aan de directeur van de betreffende instelling, alsmede aan het bestuur van de betreffende Stichting. Daarbij wordt melding gedaan van de verdere procedure. Verweerder wordt in de gelegenheid gesteld binnen 10 werkdagen een schriftelijk verweer in te dienen.
4. Aan de behandeling van een klacht nemen alle drie de leden van de commissie deel.
5. Aan de behandeling van een klacht wordt niet deelgenomen door een persoon tegen wiens beslissing of gedraging de klacht is gericht of door een persoon die op een andere manier bij de klacht betrokken is. In het geval dat een commissielid bij de klacht betrokken is, zorgen de andere commissieleden in overleg met het bestuur voor een vervanger.

**Adressering:** Secretariaat Klachtencommissie, Postbus 28, 1870 AA Schoorl. zie bijlage achterin.

## 7. Samenstelling, benoeming en ontslag leden klachtencommissie

1. Ten behoeve van de instellingen is een commissie belast met de behandeling van klachten overeenkomstig het bepaalde in dit reglement.
2. De commissieleden worden benoemd, geschorst en ontslagen door het bestuur.
3. Tenminste één lid wordt benoemd op voordracht van de cliëntenraden. Het bestuur kan een voordracht alleen gemotiveerd afwijzen.
4. De leden worden benoemd voor een periode van drie jaar. Zij zijn terstond herbenoembaar.
5. De commissie bestaat uit drie leden. Van de commissie maken in ieder geval een jurist en een orthopedagoog deel uit. De voorzitter van de commissie is niet werkzaam voor of bij een van de instellingen.
6. De commissie kiest uit haar midden een secretaris. De secretaris kan zich in de uitvoering laten bijstaan door daartoe door de instellingen aan te wijzen medewerkers. De secretaris is bevoegd voorbereidend werk te doen, zoals een feitenonderzoek.
7. Het bestuur kan leden ontslaan uit hun functie wegens verwaarlozing van hun taak of wegens andere dringende redenen, op grond waarvan handhaving als commissielid redelijkerwijs niet kan worden verlangd.
8. Schorsing of ontslag door het bestuur kan niet plaatsvinden in het geval er een klacht speelt die op één of meerdere bestuursleden zelf betrekking heeft. In dat geval komen de klachtencommissie en de bestuursleden die niet bij de klacht betrokken zijn een procedure overeen.
9. Bij voorkeur ieder jaar, maar tenminste elke drie jaar, wordt het functioneren van de klachtencommissie geëvalueerd met het bestuur.
10. De klachtencommissie rapporteert jaarlijks, of tenminste elke drie jaar, aan het bestuur en aan de cliëntenraden over haar werkzaamheden in een geanonimiseerd.

### **7.1. Bevoegdheden commissie Bevoegdheden**

1. De commissie heeft vrije toegang tot de aangeklaagde instelling of de instelling waar de aangeklaagde werkzaam is, met inachtneming van de elementaire beginselen inzake de bescherming van de persoonlijke levenssfeer (conform Wet Bescherming Persoonsgegevens).
2. De commissie kan informatie inwinnen door inzage in alle voor de behandeling van de klacht relevante bescheiden, nadat van klager resp. zijn (wettelijk) vertegenwoordiger en eventueel andere betrokkenen daarvoor toestemming, voor zover noodzakelijk, verkregen is.
3. De commissie kan een ieder die binnen een der instellingen werkzaam is, verzoeken inlichtingen te verstrekken met betrekking tot de klacht. Een ieder tot wie een dergelijk verzoek gericht is, verstrekt de gevraagde gegevens voor zover dit niet in strijd is met enige wettelijke plicht tot geheimhouding.
4. De commissie kan zich laten adviseren door deskundigen.
5. De commissie kan gedurende de beslistermijn en hierbij alle omstandigheden in aanmerking nemend, de beslissing waartegen de specifieke klacht is gericht, opschorten.
6. De commissie heeft, aangaande een algemene klacht de bevoegdheid een klager door te verwijzen naar een andere instantie die naar het oordeel van de commissie een meer geëigende klachtbehandeling of rechtsgang kan bieden.

### **7.2 Verplichtingen commissie**

#### **Geheimhoudingsplicht**

Klachten worden door de commissie vertrouwelijk onderzocht en behandeld, alle leden hebben een geheimhoudingsplicht. De commissie geeft geen informatie aan derden zonder toestemming van de klager.

De commissie kan pas een oordeel uitbrengen na alle betrokkenen te hebben gehoord en indien nodig verdere informatie inwinnen.

Na het uitbrengen van het oordeel mag de commissie alleen contact opnemen met de klager en/of beklagde als zij daarvoor schriftelijke toestemming heeft gekregen van de directeur van de instelling.

#### **Rapportage**

De klachtencommissie brengt éénmaal per jaar aan zowel de Raad van Bestuur als aan de gezamenlijke cliëntenraden van de Raphaëlstichting schriftelijk verslag uit. Zie formulier jaarverslag van de klachtencommissie cliënten.

#### **Met daarin:**

- het aantal ingediende klachten,
- de aard van de klachten,

In de rapportage worden geen namen genoemd.

## 8. De procedure klachtenbehandeling

### 8.1 Voorbereidende handelingen

De commissie neemt die maatregelen, die dienstig zijn voor een vlotte behandeling, zoals het laten toelichten van de klacht door de klager, het opvragen van stukken en van het schriftelijk commentaar van de instelling op de klacht.

### 8.2 Het inzien van stukken

De klager en/of de aangeklaagde wordt/worden in de gelegenheid gesteld de op de klacht betrekking hebbende stukken in te zien met inachtneming van de wettelijke regelingen terzake de vereiste vertrouwelijkheid.

### 8.3 Het horen van klager en aangeklaagde

1. In beginsel vindt hoor en wederhoor plaats bij gelijktijdige aanwezigheid van de klager en aangeklaagde.
2. De van beide partijen ontvangen informatie, voor zover deze niet als vertrouwelijk is aangemerkt, wordt op basis van het beginsel hoor en wederhoor onderling uitgewisseld.
3. De klager en de aangeklaagde worden in de gelegenheid gesteld, een toelichting te geven op de gedraging waarover is geklaagd.
4. De klager en de aangeklaagde kunnen zich tijdens de behandeling van de klacht laten bijstaan door iemand die zij zelf aanwijzen.

### 8.4 Beslissing en berichtgeving aan klager

1. De commissie beslist onafhankelijk, zonder last of ruggespraak.
2. In geval van een **algemene klacht** stelt de commissie **binnen twaalf weken** na de indiening van de klacht, de aangeklaagde, de klager en, indien de instelling niet de aangeklaagde is, de directeur van de betreffende instelling in kennis van:

- haar oordeel over de gegrondheid van de klacht
- of het niet in behandeling nemen daarvan op grond van het bepaalde in artikel 8.5 lid 1.

De commissie kan hierbij aanbevelingen doen. Indien de commissie afwijkt van deze termijn van twaalf weken doet zij daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en de aangeklaagde, onder vermelding van de termijn waarbinnen de commissie haar oordeel over de klacht zal uitbrengen.

3. In geval van een **specifieke klacht** geeft de commissie **binnen twee weken** na de indiening van de klacht schriftelijk kennis van haar met redenen omklede beslissing daarop of van het niet in behandeling nemen daarvan op grond van het bepaalde in artikel 8.5 lid 2 aan de klager, de betrokken cliënt (indien deze niet de klager is), de aangeklaagde, de instellingsleiding (indien de aangeklaagde niet de instelling is), en de regionale inspecteur voor de gezondheidszorg. De commissie kan hierbij aanbevelingen doen.

Indien de commissie afwijkt van deze termijn, doet zij daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en de aangeklaagde, onder vermelding van de termijn waarbinnen de commissie haar oordeel over de klacht zal uitbrengen.

### 8.5 Het niet of niet verder behandelen van een klacht

1. Een **algemene klacht** wordt niet of niet verder behandeld indien blijkt dat:
  - a. dezelfde klacht al is ingediend bij een college dat is belast met (tucht)rechtspraak; b. bij een rechterlijk college een vordering tot schadevergoeding is ingesteld dan wel elders een schadevergoedingsprocedure loopt.
2. Een **specifieke klacht** behoeft niet in behandeling te worden genomen indien:
  - a. dezelfde klacht nog in behandeling is; b. de commissie van oordeel is dat geen sprake is van een specifieke klacht. Ingeval geen sprake is van een specifieke, maar wel van een algemene klacht wordt deze alsnog in behandeling genomen.
3. Een klacht wordt niet verder behandeld indien zij door de klager wordt ingetrokken.
4. Een klacht die gericht is op schadevergoeding wordt doorverwezen naar de directeur van de betreffende instelling.

## **9. Taken en bevoegdheden van de directeur van de instelling met betrekking tot klachten van cliënten**

### **9.1 Beslissing van de directeur van de betreffende instelling**

1. In geval van een **algemene klacht** deelt de directeur van de betreffende instelling aan klager en commissie **binnen een maand** na ontvangst van het oordeel van de commissie schriftelijk mede of hij/zij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja, welke. Indien de directeur het advies van de commissie niet overneemt, moet hij/zij dat eveneens binnen een maand schriftelijk en gemotiveerd aan de commissie meedelen.

2. In geval van een **specifieke klacht** deelt de directeur van de betreffende instelling aan klager en commissie **binnen twee weken** na ontvangst van het oordeel van de commissie en na overleg met het bestuur schriftelijk mede of zij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja welke.

### **9.2 Monitoring door het bestuur van betreffende instelling**

Het bestuur houdt toezicht op de uitvoering van de beslissing van de klachtencommissie en op aanbevelingen die aan de instelling zijn gedaan en waarop de instelling schriftelijk heeft gereageerd. **Binnen 6 maanden** stuurt de instelling een verslag over de stand van zaken toe aan het bestuur van de stichting waar de desbetreffende instelling onder valt. Zie formulier jaarverslag van de klachtencommissie cliënten.

## **10. Taken en bevoegdheden van de vertrouwenspersoon voor cliënten**

### **10.1. Benoeming en ontslag vertrouwenspersoon**

De vertrouwenspersoon wordt benoemd en ontslagen door de directeur.

Een grond voor ontslag kan zijn dat

- de vertrouwenspersoon zijn functie niet naar behoren vervult,
- een bepaalde geleding binnen de stichting (oudervereniging, cliëntenraad, klachtencommissie e.d.) te kennen geeft dat de vertrouwenspersoon niet langer het vertrouwen geniet De vertrouwenspersoon ressorteert rechtstreeks onder de directeur van de instelling.

### **10.2. Taken vertrouwenspersoon**

De vertrouwenspersoon heeft de volgende taken:

a. Bij opvang van klachten:

- Het verkrijgen van duidelijkheid over de inhoud van de klacht en het zo mogelijk geven van informatie met betrekking tot de klacht.
- Het geven van voorlichting over de verschillende klachtmogelijkheden en het desgewenst bieden van ondersteuning.

b. Registratie van de werkzaamheden:

De vertrouwenspersoon registreert de werkzaamheden, resultaten en bevindingen. Ten minste één keer per jaar brengt de vertrouwenspersoon een geanonimiseerd verslag hiervan uit aan het bestuur, aan de directeur, aan de cliëntenraad van de betreffende instelling en aan de klachtencommissie. Zie formulier jaarverslag van de vertrouwenspersoon cliënten.

### **10.3. Bevoegdheden vertrouwenspersoon**

De vertrouwenspersoon heeft de volgende bevoegdheden:

a. Het betreden van alle plaatsen binnen de instelling, met inachtneming van de privacy van betrokkenen.;

b. Het inwinnen van informatie, het inzien van het dossier van de betreffende cliënt, en het voeren van overleg met cliënten of medewerkers; dit alles voor zover het relevant is voor het oplossen van de klacht. De klager moet hier van te voren mee instemmen en het recht op privacy mag niet worden geschonden.

c. Bovenstaande bevoegdheden zijn toegekend voor zover ze noodzakelijk zijn om als vertrouwenspersoon voor klagers te kunnen functioneren.

### **10.4. Werkwijze van de vertrouwenspersoon**

De vertrouwenspersoon maakt - in overleg met de directeur - bekend wanneer hij bereikbaar en beschikbaar is voor klagers.

De vertrouwenspersoon draagt zorg voor een vlotte afhandeling van de klachtenopvang. De vertrouwenspersoon is gehouden tot vertrouwelijkheid ten aanzien van al datgene wat hem uit hoofde van zijn functie bekend is geworden. De persoonlijke levenssfeer van betrokkenen wordt zoveel mogelijk gerespecteerd.

### **10.5. Geheimhoudingsplicht**

Het besprokene wordt vertrouwelijk behandeld, tenzij de vertrouwenspersoon voor cliënten en de cliënt of diens vertegenwoordiger anders overeenkomen.

### **10.6. Rapportage**

De vertrouwenspersoon voor cliënten brengt éénmaal per jaar aan zowel de Raad van Bestuur van de Raphaëlstichting, de klachtencommissie voor cliënten, als aan de directeur van de instelling, schriftelijk verslag uit. Zie formulier jaarverslag vertrouwenspersoon cliënten.

Met daarin: a. het aantal gevoerde gesprekken, b. de aard van de onderwerpen, c. de ondernomen acties met resultaten, In de rapportage worden geen namen genoemd.

## **11. Slotbepalingen**

1. Ten behoeve van haar functioneren en de wijze waarop zij haar werkzaamheden zal uitvoeren, kan de commissie nadere regels stellen. Bij strijdigheid tussen deze regels en dit 'reglement voor de behandeling van klachten van cliënten' prevaleert het laatstgenoemde reglement.
2. Elk lid van de commissie en voorts ieder ander die bij de behandeling van de klacht wordt betrokken, is tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle betreffende gegevens die hem/haar bij de behandeling van een klacht ter kennis zijn gekomen. Op deze geheimhoudingsplicht is alleen dan een uitzondering mogelijk, als enig wettelijk voorschrift tot bekendmaking dwingt of uit de taak bij de uitvoering van dit reglement de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit. De commissie deelt partijen en overige bij de klacht betrokkenen voorafgaande aan elke behandeling van de klacht de hier omschreven plicht mee.
3. De kosten die de klachtencommissie voor de uitoefening van haar functie maakt worden betaald door de stichting die bij de betreffende klacht betrokken is. Zie regeling vergoeding klachtencommissie.
4. De commissie kan het bestuur voorstellen doen met betrekking tot wijziging van dit reglement.

## **12. Samenstelling van de klachtencommissie**

### **Zie: Wie doet wat bij de Raphaëlstichting**

De leden van de klachtencommissie en vervangers zijn voor 3 jaar herbenoemd per 01-01-12 tot 01-01-15.

- Contactpersoon voor het bestuur van de Raphaëlstichting: Dhr. P. Blomaard

### **Adres:**

Secretariaat Klachtencommissie van de Raphaëlstichting  
Postbus 28  
1870 AA Schoorl  
Telefoon: 072-50099000

**NB: Wanneer een klacht een verpleeghuiscliënt betreft wordt er aan de klachtencommissie een verpleeghuisarts toegevoegd.**

### 13. Bewakingslijst termijnen

A Bevestiging van ontvangst indiener Hierin wordt verdere procedure vermeld, klachtenreglement wordt toegestuurd. Tegelijkertijd informeren naar mogelijke datum H-WH (binnen 1 mnd)	binnen 3 werkdagen	secr
B Informeren klachtencommissie: vraag is klacht ontvankelijk? Tegelijkertijd informeren naar mogelijke datum H-WH ((binnen 1 mnd. ofwel maandag en woensdagmiddag)	binnen 3 werkdagen	secr
C Informeren ontvangst klacht aan verweerder (eindverantwoordelijke betreffende instelling)'Verweerder' wordt verzocht binnen 10 dagen schriftelijk haar standpunt kenbaar te maken. Tegelijkertijd informeren naar mogelijke datum H-WH (binnen 1 mnd)	binnen 3 werkdagen	secr
Ontvangst schriftelijk verweer beklaagde	binnen 10 werkdagen	verweerder
Secretariaat stelt gelijk dossier op ter voorbereiding op zitting, voorzien van inventarislijst en stuurt dit aan partijen. Dit dossier bevat in ieder geval: klacht, schriftelijk verweer	na 3 weken	secr
Zitting H-WH	maand na ontvangst klacht	partijen
Conceptverslag H-WH voorleggen commissie	binnen 1 week	Secr
Goedgekeurd concept H-WH retour aan secretariaat via voorzitter	binnen 1 week na ontvangst concept	voorzitter
Voorleggen goedgekeurd conceptverslag H-WH aan partijen cc klachtencie en bestuur Raphaëlstichting	binnen 2 weken na H-WH	secr
Evt. opmerkingen/aanvulling van 1 van de partijen toevoegen aan verslag en andere partij, klachtencie en bestuur informeren	binnen 1 week na ontvangst	secr
Uitspraak klachtencie inzake klacht: Commissie verklaart de klacht gegrond of ongegrond en doet al dan niet aanbevelingen aan de instelling.	binnen 3 maanden	klachtencie
Instelling reageert binnen 2 weken schriftelijk op de aanbevelingen van de klachtencie in haar uitspraak aan commissie en informeert bestuur	volgens afspraak	indiener verweerder
Bestuur monitort of de instelling de aanbevelingen conform haar brief uitvoert.	binnen 6 maanden	bestuur



NAMEN EN ADRESSEN

**Secretariaat en postadres van de klachtencommissie:**

Wie een klacht wil indienen kan zich richten tot het secretariaat van de klachtencommissie:

Centraal Bureau Raphaëlstichting Secretariaat Klachtencommissie Postbus 28 1870 AA SCHOORL Telefoon: 072 – 5099000 info@raphaelstichting.nl	Contactpersoon voor het bestuur van de Raphaëlstichting is Pim Blomaard.
--	---

**Door de instellingsleiding aangewezen vertrouwenspersoon: Zie “Wie doet wat bij de Raphaëlstichting”**