

Postbus 28  
1870 AA Schoorl

Duinweg 35  
1871 AC Schoorl

085 - 210 01 06

[info@raphaelstichting.nl](mailto:info@raphaelstichting.nl)

[www.raphaelstichting.nl](http://www.raphaelstichting.nl)

*Wat te doen bij een klacht, compliment of idee?*

Klachtenregeling voor cliënten



*De Raphaëlstichting vindt het belangrijk om aan de cliënten een goede kwaliteit van zorg en begeleiding te leveren. Wij willen graag de juiste ondersteuning bieden. Maar of dat ook gebeurt, bepaalt de cliënt of diens vertegenwoordiger zelf. Waar gewerkt wordt, gaan wel eens dingen mis. In het contact tussen de cliënt, verwant en medewerker worden de meeste problemen onderling uitgesproken en opgelost. Maar wat te doen als het niet kan worden opgelost? Dan kan er een beroep worden gedaan op de Klachtenregeling van de Raphaëlstichting.*

*Wij proberen onze zorg steeds verder te verbeteren. Dat kan niet zonder uw hulp. Misschien heeft u iets ervaren dat u ons wilt laten weten. Dat kan een compliment of een klacht zijn. Of een idee over hoe iets kan verbeteren. We willen dit graag van u vernemen. Vandaar deze folder. U\* kunt ons of mailen of bijgevoegd (on)tevredenheidsformulier invullen en bij de receptie van de instelling of een van onze medewerkers achterlaten.*

#### Klachten

Als u een klacht heeft over onze zorg, begeleiding of behandeling, dan horen we dit graag van u. Een klacht kan gaan over materiële zaken maar ook over de bejegening of over de inhoud van onze zorgverlening. In deze folder informeren wij u over waar u met uw klacht terecht kunt.

#### Complimenten?

We vinden de kwaliteit van onze omgeving, zorg en bejegening erg belangrijk. Om te weten of we op de goede weg zitten horen we het graag van u als we hierin slagen.

#### Ideeën?

Als u tips heeft voor ons hoe wij onze kwaliteit kunnen verbeteren dan horen we dit ook graag van u. Dit kan van verschillende aard zijn. Bijvoorbeeld de sfeer, de bereikbaarheid, de bejegening van onze medewerkers, de inhoud van de zorgverlening, enzovoorts.

\* Met 'U' wordt de cliënt of diens (wettelijk) vertegenwoordiger bedoeld

# Klachtenregeling

## Wanneer is er sprake van een klacht?

Elke uiting van onvrede door of namens de cliënt tegen gedragingen, het handelen of het functioneren van medewerkers of de instelling, wordt gezien als een klacht.

## Waar moet u zijn met uw klacht?

Indien u een klacht heeft, kunt u op onderstaande plekken kosteloos terecht.

## Instelling

Indien degene die een klacht heeft hier toe bereid is, wordt er eerst binnen de eigen instelling naar een oplossing gezocht. Dit gebeurt door bespreking van de klacht: bij voorkeur eerst met

de persoonlijke begeleider, of met degene die eindverantwoording draagt voor de betreffende woongroep, werkplaats of afdeling. Of met iemand van de instellingsleiding of met het bestuur.  
Adres: uw eigen instelling.

## De cliëntenvertrouwenspersoon

De vertrouwenspersoon is degene die ten behoeve van de betreffende instelling de bevoegdheid heeft op vertrouwelijke basis klachten van cliënten in behandeling te nemen en te adviseren. De vertrouwenspersoon is onafhankelijk. De vertrouwenspersoon helpt met het schrijven van brieven en e-mails, gaat mee naar gesprekken en legt uit wat de rechten en plichten zijn. Voor de

Jeugdwet-clieñten en de cliënten van Rozemarijn is dit



een vertrouwenspersoon van het Advies en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ).

*Adres: uw eigen instelling of [info@raphaelstichting.nl](mailto:info@raphaelstichting.nl). Tel.: 088 - 55 1000*

### Onafhankelijke cliëntondersteuner (Wlz/Wmo):

Iedere cliënt heeft recht op de hulp van een cliëntondersteuner. U heeft wettelijk recht op gratis en onafhankelijke ondersteuning. De cliënt-ondersteuners denken mee met de cliënt over hoe de zorg, die het beste bij de situatie van de cliënt past, goed te organiseren. Een cliëntondersteuner staat naast de cliënt, denkt mee en betreft waar mogelijk het sociale netwerk (bijvoorbeeld familie, mantelzorgers en vrijwilligers) bij het zoeken naar oplossingen. De cliëntondersteuner kent het zorgaanbod in de buurt van de cliënt. U kunt zelf kiezen van wie u cliënt-ondersteuning wilt ontvangen. Vervolgens kunt u rechtstreeks contact opnemen met de betreffende organisatie.

*Adres: WLZ: zie de website van uw eigen zorgkantoor of ga naar [www.zorgbelangenederland.nl](http://www.zorgbelangenederland.nl) of [www.mee.nl](http://www.mee.nl).*

*Wmo: Per gemeente verschilt wie de cliëntondersteuning biedt. Vaak is dat MEE of Zorgbelang, maar het kan ook een andere organisatie zijn. U kunt dit navragen bij uw gemeente.*

### De klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris is een externe, onafhankelijke persoon die niet in dienst is bij de Raphaëlstichting. De klachtenfunctionaris is direct betrokken bij de eerste opvang en afhandeling van klachten. De klachtenfunctionaris kan de cliënt bijstaan bij het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing te komen en advies geven met betrekking tot het indienen van een klacht en het formuleren van de klacht. De klachtenfunctionaris streeft ernaar

binnen zes weken te laten weten wat de uitkomst is.

*Adres: [i.hamerling@hetlsr.nl](mailto:i.hamerling@hetlsr.nl) of 06 2515 4348*

### De klachtencommissie

De klachtencommissie is ingesteld door het bestuur van de Raphaëlstichting. Deze onafhankelijke klachtencommissie is belast met de behandeling van klachten. De leden van de klachtencommissie zijn niet werkzaam voor de Raphaëlstichting.

De klachtencommissie streeft ernaar binnen zes weken (met mogelijk een eenmalige verlenging van vier weken) aan te geven wat haar oordeel is. Zij zal – om tot een oordeel te komen – tot een hoorwederhoor van partijen overgaan. Op basis van dit oordeel brengt zij advies uit aan de instellingsdirectie. Het bestuur van de Raphaëlstichting volgt het proces en beoordeelt hoe de instelling met het advies van de klachtencommissie omgaat.

*Adres: Secretariaat Rapaëlstichting, t.a.v. klachtencommissie, Postbus 28, 1870 AA Schoorl.*

### De Geschillencommissie Zorg

Als u er met uw zorgverlener niet uit komt, of als het de klachtenfunctionaris niet lukt om uw klacht op te lossen, dan kunt u de klacht indienen bij de Geschillencommissie Zorg. De onafhankelijke landelijke geschillencommissie bestaat uit een voorzitter (rechter/jurist) met twee deskundige onafhankelijke leden. De geschillencommissie is bevoegd over een geschil een uitspraak te doen, alsmede een vergoeding van geleden schade toe te kennen tot en met een totaalbedrag van € 25.000,-. De commissie doet dit door in een dergelijk geschil een bindend advies uit te brengen of door een schikking tussen partijen te bevorderen.

De commissie zetelt in Den Haag maar gaat regionaal werken (13 regio's). Als het

voor de cliënt onoverkomelijk is om naar de regionale zittingplaats te komen, kan de commissie ook op verblijfslocatie van de cliënt komen.

*Adres: [www.degeschillencommissiezorg.nl](http://www.degeschillencommissiezorg.nl)*

### Specifieke klachten over onvrijwillige zorg

Naast algemene klachten, kunnen er specifieke klachten zijn bij het toepassen van onvrijwillige zorg in het kader van de Wet zorg en dwang (Wzd).

Het kan een klacht zijn over de nakoming van een verplichting of een beslissing over:

- de vraag of een cliënt in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen ter zake van een beslissing die hem betreft,
- het opnemen van onvrijwillige zorg in het zorgplan,
- het uitvoeren van het zorgplan, voor zover dat betrekking heeft op onvrijwillige zorg,
- zorg in onvoorziene situaties,
- het bijhouden van een dossier, voor zover dat betrekking heeft op onvrijwillige zorg,
- verlof of ontslag,
- Naleving van verplichtingen door de Wzd-functionaris en besluiten van de Wzd-functionaris.

Wilt u advies of een luisterend oor met betrekking tot uw onvrede ten aanzien van de werkwijze van de Raphaëlstichting in het kader van de onvrijwillige zorg, dan kunt u contact opnemen met de cliëntenvertrouwenspersoon Wzd van Zorgstem. Adres: [info@zorgstemvertrouwenspersonen.nl](mailto:info@zorgstemvertrouwenspersonen.nl)

[www.zorgstemvertrouwenspersonen.nl](http://www.zorgstemvertrouwenspersonen.nl)

Telefoon: 088 6781000

Klachten over de werkwijze van de Raphaëlstichting in het kader van de onvrijwillige zorg kunt u indienen bij de Klachtencommissie onvrijwillige zorg (KCOZ) van VGN/Actiz.

Adres: [www.kcoz.nl](http://www.kcoz.nl)

Zie voor klachten over onvrijwillige zorg ook de aparte brochure: "Bij vragen en klachten over onvrijwillige zorg".

### Geheimhouding

De medewerkers van de Raphaëlstichting, de vertrouwenspersoon en de leden van de klachtencommissie zijn tot geheimhouding verplicht als het gaat om gegevens die tijdens de behandeling van de klacht ter sprake zijn gekomen. Uw gegevens worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld.

Bij seksueel misbruik en huiselijk geweld is er echter een meldplicht in kracht bij officiële instanties zoals IGZ (Inspectie). In dat geval kan door de medewerkers en vertrouwenspersonen geen strikte geheimhouding worden betracht.

### Contactgegevens

Voor meer informatie over het indienen van een klacht en informatie over andere vormen van dienstverlening van de Raphaëlstichting kunt u contact opnemen met: Het secretariaat van het Centraal Bureau. Telefoon: 072-5099000. Postbus 28 1870 AA Schoorl

Kijk ook op: [www.raphaelstichting.nl/over-de-raphaelstichting/klachtenprocedure](http://www.raphaelstichting.nl/over-de-raphaelstichting/klachtenprocedure).

# (On) Tevredenheidsformulier

*Formulier invullen en svp inleveren bij de leidinggevende*

## Melding

Datum:

Melding ingediend door (Naam):

Emailadres contactpersoon:

Telefoonnummer contactpersoon:

Betreft werkplek/ woonhuis/ groep (Naam):

Betreft cliënt (Naam, indien van toepassing):

Relatie (svp hieronder aankruisen):

- bewoner/cliënt/ deelnemer
- mentor/curator/bewindvoerder
- familielid
- medewerker
- instelling/bedrijf/ketenpartner
- anders, namelijk

## Aard van de melding:

- woonomstandigheden (maaltijd, wasgoed, huishouding)
- zorg (begeleiding, niet nakomen van afspraken, verzorging, communicatie)
- veiligheid
- bejegening
- werkomstandigheden
- anders, namelijk

Beschrijf de melding:



**Raphaëlstichting**

*Zorg van mens tot mens*

Postbus 28

1870 AA Schoorl