



# Raphaëlstichting



## Wat te doen bij een klacht

Informatie voor  
medewerkers, vrijwilligers, stagiaires en leerlingen

*Medewerkers kunnen klachten hebben over de Raphaëlstichting of over zaken die zijn voorgevallen bij de Raphaëlstichting.*

*Een medewerker is in dit kader degene met wie de Raphaëlstichting een arbeidsovereenkomst heeft alsook voor hen die een andere werkovereenkomst met de instelling hebben, zoals cursisten, stagiaires, uitzendkrachten, vrijwilligers.*

### **Wat is een klacht?**

Een klacht vloeit voort uit een situatie, gebeurtenis, bejegening of een bestaande gewoonte, die verband houdt met de werkzaamheden en die voor de medewerker een probleem vormt. Als de klacht betrekking heeft op een persoonlijke arbeids-/werksituatie kan de medewerker zich laten begeleiden door een andere medewerker in wie hij/zij vertrouwen heeft.

### **Wat te doen bij een klacht?**

Indien de medewerker hiertoe bereid is, wordt er binnen de instelling naar een oplossing gezocht. Dit gebeurt als volgt:

1. Als er sprake is van een klacht kun je je in eerste instantie wenden tot de leidinggevende. Je kunt er ook voor kiezen een digitaal (on)tevredenheidsformulier in te vullen op intranet: <https://www.raphaelstichting.org/intranet/klachten/> Indien de klacht de leidinggevende zelf betreft, neem dan contact op met diens leidinggevende of de eindverantwoordelijke van de instelling.
2. Je kunt tegelijkertijd – of in plaats daarvan – de vertrouwenspersoon van de instelling de klacht voorleggen. De ‘Vertrouwenspersoon Medewerkers’ is niet in dienst van de instelling en kan de medewerker onafhankelijk adviseren bij het oplossen van de klacht. Via het intranet of het secretariaat van de instelling of van het centraal bureau kun je de contactgegevens opvragen. Er volgt dan een gesprek met de vertrouwenspersoon waaruit verdere stappen volgen.
3. Mochten bovenstaande inspanningen niet tot een bevredigend resultaat leiden, dan kun je besluiten tot het indienen van een klacht bij de onafhankelijke klachtencommissie via het secretariaat van de

Raphaëlstichting,  
Postbus 28,  
1870 AA Schoorl.

De beklagde wordt in de gelegenheid gesteld een schriftelijk verweer in te dienen bij de klachtencommissie. De indiener ontvangt daarvan een afschrift.

De klachtencommissie streeft ernaar binnen tien weken aan te geven wat haar oordeel is. Zij kan – om tot een oordeel te komen – tot een hoor-wederhoor van partijen overgaan. Op basis van dit oordeel brengt zij advies uit aan de instellingsdirectie en volgt de opvolging hiervan.

### **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. Je gegevens worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld.

### **Contactgegevens**

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

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

Op Intranet: <https://www.raphaelstichting.org/intranet/klachten/>