

Klachtenreglement Stichting Raguel

Bij **Stichting Raguel** doen wij ons uiterste best om goede zorg en begeleiding te bieden. Zorgverlening is mensenwerk en kan soms anders verlopen dan u verwacht. Bent u ontevreden over onze zorg of dienstverlening? Dan kunt u gebruikmaken van onze klachtenprocedure. In dit klachtenreglement leggen wij uit wat wij onder een klacht verstaan en hoe u een klacht kunt indienen.

Wat is een klacht?

Elk bericht dat u aan Stichting Raguel stuurt en waarin u aangeeft ontevreden te zijn over enige gedraging van een medewerker of persoon werkzaam uit naam van Stichting Raguel, zal door ons worden behandeld als een klacht. Onder een bericht vallen hier zowel mondelinge, schriftelijke als digitale berichten en onder gedragingen vallen ook die beslissingen die binnen Stichting Raguel genomen worden en waar u bij betrokken bent en gevolgen van ondervindt

Wie kan een klacht indienen?

Een klacht kan worden ingediend door:

Cliënten; medewerkers; partners, familieleden, wettelijk vertegenwoordigers of curatoren; nabestaanden van cliënten.

Iedereen die direct of indirect met onze zorg- of dienstverlening te maken heeft (gehad), kan een klacht indienen.

Waar kunt u een klacht indienen?

Stichting Raguel heeft een interne klachtenfunctionaris aangewezen om u te helpen bij het bepalen van uw klacht en het indienen hiervan. In sommige gevallen wilt u de klacht niet intern neerleggen of is dit gezien de aard van de klacht niet goed mogelijk. Het is dan goed om te weten dat u op elk moment in de klachtenprocedure ervoor kunt kiezen om uw klacht in te dienen bij de externe geschilleninstantie waar Stichting Raguel bij is aangesloten, de contactgegevens vindt u onderaan deze pagina.

U kunt uw klacht indienen bij:

- de **interne klachtenfunctionaris** van Stichting Raguel;
- WMO cliënten kunnen contact opnemen met het WMO loket van de gemeente.
- of rechtstreeks bij de **externe geschilleninstantie** waarbij Stichting Raguel is aangesloten.
- U bent vrij om op elk moment in de procedure voor de externe instantie te kiezen, bijvoorbeeld als u de klacht niet intern wilt bespreken of als dit niet passend is.

Hoe dient u een klacht in?

Een klacht kan worden ingediend:

- per e-mail;
- per post;
- Telefonisch (hiervan wordt altijd een schriftelijke rapportage gemaakt).

Behandeling van uw klacht

- Binnen **5 dagen** ontvangt u een eerste reactie.
- Binnen **15 dagen** proberen wij de klacht in overleg met u op te lossen, bij voorkeur via een gesprek.
- Is de klacht opgelost, dan:
- wordt de oplossing vastgelegd;
- worden eventuele vervolgspraken gemaakt;

- wordt de klacht als afgehandeld beschouwd.
- De klachtenregistratie wordt uitsluitend gebruikt voor interne kwaliteitsverbetering.

De rol van de klachtenfunctionaris

Wij gaan ervan uit dat het bespreken van een probleem met de betrokken partij vaak kan bijdragen aan een snelle en passende oplossing. U mag zich hierbij laten ondersteunen of vertegenwoordigen.

De klachtenfunctionaris:

- ondersteunt bij het bespreken en verduidelijken van de klacht;
- zoekt samen met betrokkenen naar een oplossing;
- kan namens Stichting Raguel een standpunt innemen, maar doet geen bindende uitspraak.
- De wettelijke behandeltermijn (volgens de Wkkgz) is maximaal 6 weken. Indien nodig kan deze termijn éénmalig met 4 weken worden verlengd. U wordt hierover schriftelijk geïnformeerd.
- Wordt er een oplossing bereikt, dan wordt deze schriftelijk vastgelegd en door alle partijen akkoord bevonden. Ook deze gegevens worden alleen bewaard voor kwaliteitsdoeleinden.

Geen interne oplossing gevonden?

Als een gesprek geen oplossing oplevert, of als een gesprek niet (meer) mogelijk is, kunt u de klacht voorleggen aan de **externe geschilleninstantie**.

Bij een **Wmo-indicatie** kunt u daarnaast ook contact opnemen met de consulent van de gemeente.

Procedure bij de externe geschilleninstantie

- De klacht wordt schriftelijk ingediend.
- Zowel klager als beklagde krijgen gelegenheid hun standpunt toe te lichten (schriftelijk of mondeling).
- De commissie kan aanvullende informatie opvragen.
- De geschilleninstantie doet binnen **8 weken tot maximaal 6 maanden** uitspraak.
- Indien meer tijd nodig is, worden alle partijen hierover schriftelijk geïnformeerd.
- De uitspraak is **bindend**. Stichting Raguel is verplicht deze na te leven.

Na de uitspraak

Afhankelijk van de uitkomst zoeken wij samen met u naar een passende oplossing binnen Stichting Raguel of, als voortzetting van de zorg niet mogelijk is, ondersteunen wij bij het vinden van een andere zorgaanbieder, of een zorgvuldige beëindiging van de zorgverlening.

Contactgegevens

<p>Interne klachtenfunctionaris Stichting Raguel R. Wennekes Mayonstraat 10 1448 CE Purmerend ✉ klachten@stichtingraguel.nl</p>	<p>Externe geschilleninstantie Klachtenportaal Zorg Westeinde 14a 1601 BJ Enkhuizen ✉ info@klachtenportaalzorg.nl</p>	<p>Voor Wmo-cliënten Neem contact op met uw consulent of het Wmo-loket: ☎ 0299 – 452 555 ✉ loketwmo@purmerend.nl</p>
---	---	---