

## Klachtenprocedure R92

**Doel:** Het structureren van het proces van behandeling klachten, met als resultaat (a) de klager zo goed mogelijk tevreden te stellen, en (b) herhaling van de klacht te voorkomen.

**Klacht:** Een schriftelijk ingediend verslag over de wijze waarop Stichting Rehabilitatie '92, dan wel een medewerker of (bestuurs)orgaan werkzaam onder verantwoordelijkheid van R92, de klager dermate ontevreden heeft gesteld dat dit niet direct verholpen kan worden.

### Stap 1: Het ontvangen en registreren van de klacht

Iedere medewerker van R92 mag mondelinge klachten ontvangen. Iedere klacht wordt vertrouwelijk behandeld. Indien er geen oplossing gevonden kan worden om de klager tevreden te stellen wordt deze geadviseerd een klachtenformulier in te vullen (deze staat op de website) en naar de bureaumanager te sturen. Zodra de schriftelijke klacht is ontvangen wordt deze meteen geregistreerd in een daarvoor bestemd klachtendossier. De bureaumanager stuurt de klager een ontvangstbevestiging en geeft aan dat de klager binnen twee weken een reactie kan verwachten. De volgende gegevens dienen minimaal in het dossier te worden opgenomen:

- Naam van de klager;
- Telefoonnummer en emailadres van de klager;
- Korte omschrijving van de klacht;
- Datum ontvangst.

### Stap 2: De behandeling van de klacht

De bureaumanager wint nadere informatie in bij de klager en de andere betrokkenen en beoordeelt alle informatie en weegt de argumentatie van beide kanten. Binnen twee weken informeert de bureaumanager de klager schriftelijk over het definitieve standpunt en de argumenten waarom tot dit standpunt is gekomen. De bureaumanager draagt zorg voor de verder afhandeling met de klager en noteert het resultaat in het dossier.

Indien binnen een week blijkt dat de klacht te complex is om door de bureaumanager afgehandeld te worden, wordt de klacht doorgestuurd naar de directie. De directie stuurt de klager een ontvangstbevestiging en neemt binnen twee weken contact op met de klager om óf te informeren over het standpunt van de directie over de klacht, óf aan te geven hoe de procedure verder zal verlopen. In het dossier dient de volgende informatie te worden opgenomen:

- De gevoerde correspondentie met de klager;
- De oorzaak van de klacht;
- De voorgestelde oplossing van de klacht;
- Of er al dan niet overeenstemming met de klager is bereikt;
- De behandelaar(s) van de klacht;
- De datum van afronding.

### **Stap 3: Het vaststellen van de oorzaak en het oplossen van het probleem**

De bureaumanager beoordeelt of de oorzaak(en) van de klacht een structurele oplossing c.q. preventieve maatregel behoeft en communiceert hierover met de directie. De bureaumanager bewaakt de klachtenafhandeling, bewaart de klachtendossiers gedurende twee jaar nadat de klacht schriftelijk is ingediend, en presenteert jaarlijks een verslag van de geanonimiseerde klachten aan de organisatie.

### **Beroepscommissie**

Wanneer de klacht ongegrond wordt verklaard en de klager is het daar niet mee eens of wanneer de klager het oneens is met de voorgestelde oplossing, kan de klager zich richten tot de beroepscommissie. De commissie bestaat uit een onafhankelijke voorzitter drs. J.W. van Egmond en mw. A. Zijlstra, MRC, stafmedewerker van R92.

Als mw. Zijlstra zelf bij een klacht is betrokken, wordt haar plaats in de beroepscommissie ingenomen door mw. drs. E. Luijten, stafmedewerker van R92. Het oordeel van de beroepscommissie is bindend voor zowel R92 als de indiener van de klacht. Eventuele consequenties voor R92 worden binnen vier weken afgehandeld.

Belangrijke emailadressen:

Algemeen: [info@r92.nl](mailto:info@r92.nl)

Bureaumanager: [m.pieterson@r92.nl](mailto:m.pieterson@r92.nl)