



Klachtenprocedure R92

2026-2027

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. Als er geen oplossing gevonden kan worden om de klager tevreden te stellen, wordt deze geadviseerd het contactformulier in te vullen en bij keuze "klacht indienen" te kiezen (deze staat op de website).

Zodra de schriftelijke klacht is ontvangen wordt deze meteen geregistreerd in een daarvoor bestemd klachtendossier. Binnen 5 dagen ontvangt de klager een ontvangstbevestiging dat R92 de klacht in goede orde heeft ontvangen.

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 directie wint nadere informatie in bij de klager en de andere betrokkenen en beoordeelt alle informatie en weegt de argumentatie van beide kanten. Binnen vier weken informeert de directie de klager schriftelijk over het definitieve standpunt en de argumenten waarom tot dit standpunt is gekomen. Mocht de directie meer tijd nodig hebben om de klacht te behandelen dan ontvangt de klager hier bericht over met de reden van oponthoud.

De directie draagt zorg voor de verder afhandeling met de klager en noteert het resultaat in het dossier.



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

De directie beoordeelt of de oorzaak(en) van de klacht een structurele oplossing c.q. preventieve maatregel behoeft. Indien nodig zal de directie ervoor zorgdragen dat dit wordt aangepast.

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:

- mevrouw. A. Zijlstra, MRC, oud-directeur R92
- mevrouw drs. E. Luijten, oud stafmedewerker van R92.

Het oordeel van de beroepscommissie is bindend voor R92. Als de klager het niet eens is met de uitkomst van de beroepscommissie kan hij/zij zich wenden tot een onafhankelijke beroepscommissie.

De directie bewaakt de klachtenafhandeling. De klachtendossiers worden gedurende vier jaar nadat de klacht schriftelijk is ingediend geregistreerd en bewaard. En presenteert jaarlijks een verslag van de geanonimiseerde klachten aan de Raad van Toezicht.

Belangrijke emailadressen:

Algemeen: info@r92.nl

Directeur-bestuurder: m.groen@r92.nl & b.sporken@r92.nl