

Definitie van een klacht

Een uiting van onvrede van een cliënt (of diens vertegenwoordiger) over het handelen of nalaten van een hulpverlener, medewerker, huisvesting of organisatie, in het kader van de geleverde zorg of begeleiding.

Klachtenprocedure van Raitis op Pad

Uiteraard doen wij er alles aan om de zorg zo goed mogelijk en naar jouw tevredenheid uit te voeren. Ondanks onze inspanningen kan het voorkomen dat je niet tevreden bent. Wij bieden je daarom drie mogelijkheden om je klacht bij ons kenbaar te maken.

Melden bij medewerker van Raitis op Pad

Als je een klacht hebt, kun je dit direct melden bij één van onze medewerkers. Deze zal de klacht met jou bespreken en samen met jou naar een oplossing zoeken. Kom je er samen niet uit, dan kun je de klacht schriftelijk indienen bij de bestuurder van Raitis op Pad (via: inzet@raitis.nl). Er wordt dan binnen 5 werkdagen telefonisch contact met je opgenomen. De directie zal met jou in gesprek gaan over je klacht met als doel deze naar tevredenheid op te lossen.

Vanzelfsprekend heeft u altijd het recht om rechtstreeks contact op te nemen met onze onafhankelijke externe klachtenfunctionaris zonder tussenkomst van Raitis op Pad.

Externe klachtenfunctionaris

Is je klacht onvoldoende opgelost, of duurt de afhandeling van jouw klacht langer dan zes weken, dan kun je je klacht indienen bij de externe klachtenfunctionaris van Raitis op Pad. De klachtenfunctionaris zal je advies geven met betrekking tot de indiening van een klacht en kan jou eventueel bijstaan bij het formuleren van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing te komen. Het doel is om klachten zoveel mogelijk in een vroegtijdig stadium gezamenlijk op te lossen zodat een formele (schriftelijke) klacht wordt voorkomen.

Vanzelfsprekend heb je altijd ook het recht om rechtstreeks je klacht in te dienen bij de externe onafhankelijke klachtencommissie.

Je kunt contact opnemen met de externe klachtenfunctionaris van Raitis op Pad via:

- E-mail: klachten@cbkz.nl
- Postadres: Antwoordnummer 570, 4200 WB Gorinchem
- Telefoon: 0183 - 682829

Je kunt rechtstreeks contact opnemen met de klachtencommissie van CBKZ via:

- E-mail: Onafhankelijke klachtencommissie | CBKZ: klachtencommissie@cbkz.nl
- Postadres: Antwoordnummer 570, 4200 WB Gorinchem
- Telefoon: 0183 - 682829

Geschilleninstantie

Lost een gesprek met de klachtenfunctionaris het probleem niet op? Dan kun je ervoor kiezen een rechtszaak aan te spannen, maar je kunt er ook voor kiezen om het geschil voor te leggen aan stichting Geschilleninstantie KPZ. Stichting Geschilleninstantie KPZ voorziet in een onafhankelijke geschillencommissie die geschillen behandelt van cliënten (en hun naasten) over de zorg van zelfstandige zorgaanbieders en zorgaanbieders in kleinschalige zorginstellingen die zijn aangesloten bij Klachtenportaal Zorg.

Hoofdstuk 1 - Algemene bepalingen

Artikel 1 - Doel en uitgangspunten

Raitis op Pad vindt het belangrijk dat cliënten zich gehoord voelen en hun ervaringen kunnen delen.

Deze klachtenregeling heeft tot doel om op een zorgvuldige, transparante en laagdrempelige manier klachten te behandelen.

We streven naar:

- herstel van vertrouwen tussen cliënt en zorgverlener,
- het voorkomen van herhaling van klachten,
- en het verbeteren van de kwaliteit van zorg en begeleiding.

De regeling biedt cliënten een duidelijke route om hun klacht te bespreken en waar nodig formeel te laten beoordelen.

Artikel 2 - Toepassingsgebied

Deze regeling geldt voor alle cliënten die zorg of begeleiding krijgen van Raitis op Pad.

Zij is van toepassing op gedragingen van medewerkers, vrijwilligers of anderen die werkzaamheden uitvoeren onder verantwoordelijkheid van Raitis op Pad.

De regeling is opgesteld in overeenstemming met de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

Artikel 3 - Definities

In deze regeling wordt verstaan onder:

- **Cliënt:** een natuurlijke persoon die zorg of begeleiding krijgt van Raitis op Pad.
- **Klacht:** een uiting van onvrede over een gedraging of besluit van een medewerker of van Raitis op Pad.
- **Klager:** de cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande die een klacht indient.
- **Beklaagde:** de persoon of organisatie waartegen de klacht is gericht.
- **Klachtenfunctionaris:** de onafhankelijke functionaris van CBKZ die bemiddelt en advies geeft aan de klager.
- **Klachtencommissie:** de onafhankelijke commissie van CBKZ die klachten formeel behandelt en een uitspraak doet.
- **Bestuurder:** de directie van Raitis op Pad, verantwoordelijk voor beleid en besluitvorming over klachten.
- **Geschilleninstantie:** de onafhankelijke commissie van **Stichting Geschilleninstantie KPZ** die een bindend oordeel kan geven over een geschil.

Hoofdstuk 2 - Procedure bij klachten

Artikel 4 - Procedure in hoofdlijnen

Uiteraard doen wij er alles aan om de zorg zo goed mogelijk en naar jouw tevredenheid uit te voeren. Ondanks onze inspanningen kan het voorkomen dat je niet tevreden bent. Wij bieden je daarom drie mogelijkheden om je klacht bij ons kenbaar te maken. De klachtenprocedure bestaat uit vier stappen, zodat klachten zorgvuldig en effectief worden behandeld.

Stap 1 Bespreek de klacht intern

Ben je ontevreden over iets wat is gebeurd? Bespreek dit eerst met de medewerker van Raitis op Pad die bij jouw zorg betrokken is.

Kom je er niet samen uit, dan kun je de klacht schriftelijk indienen bij de directie via e-mail: inzet@raitis.nl. De directie zal met jou in gesprek gaan over je klacht met als doel deze naar tevredenheid op te lossen. Binnen vijf werkdagen nemen wij contact met je op om de klacht te bespreken. Vanzelfsprekend heeft u altijd het recht om rechtstreeks contact op te nemen met onze onafhankelijke externe klachtenfunctionaris zonder tussenkomst van Raitis.

Stap 2 Klachtenfunctionaris (CBKZ)

Is de klacht niet naar tevredenheid opgelost, of wil je liever iemand van buitenaf spreken?

Dan kun je terecht bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris van CBKZ.

Deze functionaris helpt je bij het formuleren van de klacht, bemiddelt en zoekt samen met jou naar een oplossing, met als doel om de klacht in een vroeg stadium op te lossen.

Stap 3 Klachtencommissie (CBKZ)

Wanneer bemiddeling niet tot een oplossing leidt, wordt de klacht doorgestuurd naar de onafhankelijke klachtencommissie van CBKZ.

Deze commissie hoort alle betrokkenen en doet binnen zes weken uitspraak (met een mogelijke verlenging van nog zes weken).

Stap 4 Geschilleninstantie GIDZ

Lost een gesprek met de klachtenfunctionaris het probleem niet op? Dan kun je ervoor kiezen een rechtszaak aan te spannen, maar je kunt er ook voor kiezen om het geschil voor te leggen aan Gidz via CBKZ. CBKZ voorziet in een onafhankelijke geschillencommissie, via Gidz, die geschillen behandelt van cliënten (en hun naasten) over de zorg van zelfstandige zorgaanbieders en zorgaanbieders in kleinschalige zorginstellingen die zijn aangesloten bij CBKZ.

Artikel 5 - Indienen van een klacht

Een klacht kan schriftelijk of mondeling worden ingediend door de cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande.

Een klacht bevat in ieder geval:

- de naam en contactgegevens van de klager,
- de datum van indiening,
- een omschrijving van de klacht,
- en de naam van de persoon of organisatie waarop de klacht betrekking heeft.

De klacht dient binnen één jaar na de gebeurtenis te worden ingediend.
De ontvangst van de klacht wordt altijd schriftelijk bevestigd.

Artikel 6 - Behandeling door de klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris van CBKZ bespreekt met de klager de mogelijkheden voor bemiddeling of verdere afhandeling.

Deze functionaris:

- biedt ondersteuning bij het formuleren van de klacht,
- bewaakt de voortgang van de procedure,
- en streeft naar een duurzame, bevredigende oplossing.

Indien de klager dat wenst, wordt de klacht doorgestuurd naar de klachtencommissie van CBKZ.

Artikel 7 - Behandeling door de klachtencommissie

De klachtencommissie van CBKZ behandelt de klacht onafhankelijk en onpartijdig.

De commissie:

- onderzoekt de klacht zorgvuldig,
- hoort de betrokkenen,
- en kan (met toestemming van de klager) inzage vragen in relevante dossiers.

De commissie doet schriftelijk uitspraak over de mate van terechtheid van de klacht en kan aanbevelingen doen aan Raitis op Pad.

Artikel 8 - Geschilleninstantie GIDZ via CBKZ

Wanneer de klager zich niet kan vinden in de uitspraak van de klachtencommissie, kan de klacht worden voorgelegd aan Gidz via CBKZ. De Geschilleninstantie behandelt het geschil onafhankelijk en doet een bindende uitspraak voor beide partijen.

Hiermee wordt de klachtprocedure afgesloten.

Hoofdstuk 3 Aanvullende bepalingen

Artikel 9 - Termijnen en communicatie

Binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht ontvangt de klager een bevestiging.

De behandeling van een klacht vindt plaats binnen **zes weken**, met een mogelijke verlenging van nog eens zes weken.

De klager wordt steeds schriftelijk geïnformeerd over de voortgang en het resultaat.

Artikel 10 - Geheimhouding en bewaartermijn

Iedereen die betrokken is bij de behandeling van klachten is tot geheimhouding verplicht. Alle informatie over klachten wordt vertrouwelijk behandeld. Klachtdossiers worden afzonderlijk van cliëntendossiers bewaard en minimaal vijf jaar na afsluiting bewaard.

Artikel 11 - Melding van ernstige situaties

Indien een klacht betrekking heeft op een ernstige of structurele situatie, zoals een calamiteit, seksueel misbruik of een misdrijf, zal de klachtencommissie dit melden aan de bestuurder van Raitis op Pad en, indien nodig, aan de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ).

Artikel 12 - Schadeclaims

Een klacht waarin om een financiële vergoeding wordt gevraagd, wordt niet behandeld door de klachtencommissie.

Deze klacht wordt doorgestuurd naar de bestuurder van Raitis op Pad voor verdere beoordeling.

Artikel 13 - Jaarverslag, evaluatie en wijziging

De directie van Raitis op pad stelt jaarlijks een geanonimiseerd verslag op over:

- het aantal ontvangen klachten,
- de aard van de klachten,
- en de genomen besluiten en aanbevelingen.

De directie van Raitis op Pad evalueert deze regeling twee jaar na inwerkingtreding en verder zo vaak als de bestuurder dit wenselijk acht.

Artikel 14 - Inwerkingtreding

Deze klachtenregeling is vastgesteld door de directie van Raitis op Pad en treedt in werking op 1 november 2025. Zij vervangt alle eerdere versies van de klachtenregeling.