

Klachtenreglement RE Solutions

1. Doel van het klachtenreglement

Bij RE Solutions streven we naar zorg en begeleiding van hoge kwaliteit. We erkennen dat er situaties kunnen ontstaan waarin cliënten ontevreden zijn over de dienstverlening. Dit klachtenreglement heeft als doel om klachten inzichtelijk te maken, zorgvuldig te behandelen en waar mogelijk tot een oplossing te komen. Het biedt duidelijke stappen voor het indienen en afhandelen van klachten conform de geldende wetgeving binnen de jeugdhulp, zoals de Jeugdwet en de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

2. Voor wie is deze regeling bedoeld?

Deze klachtenregeling is van toepassing op klachten van cliënten, ouders/verzorgers, wettelijke vertegenwoordigers of anderen met een direct belang bij de geleverde jeugdhulp door RE Solutions.

3. Definities

- *Klacht*: elk schriftelijk of mondeling signaal van onvrede over de zorg of begeleiding, de werkwijze, bejegening of andere aspecten van de dienstverlening.
- *Klachtenfunctionaris*: de persoon binnen RE Solutions die verantwoordelijk is voor de ontvangst en behandeling van klachten.
- *Klachtencommissie*: een onafhankelijke commissie, aangesloten bij een externe klachtenregeling, die klachten kan beoordelen wanneer interne afhandeling niet tot tevredenheid leidt. business.gov.nl

4. Hoe dien je een klacht in?

1. **Informeel overleg**: Bespreek je onvrede bij voorkeur eerst met de betrokken begeleider of klachtenfunctionaris. Vaak kunnen misverstanden of onduidelijkheden in een open gesprek worden opgelost.
2. **Schriftelijke klacht**: Als het informele overleg niet leidt tot een oplossing, kun je de klacht schriftelijk indienen via e-mail naar **info@re-solutionszorg.nl** of per post naar RE Solutions, t.a.v. de klachtenfunctionaris. Geef in je klacht duidelijk aan:
 - je naam en contactgegevens
 - een omschrijving van de klacht
 - de datum of periode waarop de klacht betrekking heeft
 - welke oplossing je verwacht.

De klacht wordt geregistreerd en je ontvangt bevestiging van ontvangst binnen **5 werkdagen**.

5. Behandeling van de klacht

Wij beoordelen de klacht en streven ernaar deze zorgvuldig te behandelen. Binnen **6 weken** na ontvangst ontvang je een schriftelijke reactie waarin staat:

- de beoordeling van de klacht
- de genomen of te nemen maatregelen
- de naam van de persoon die de klacht heeft behandeld.

Indien meer tijd nodig is voor een zorgvuldige afhandeling, word je hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld met een indicatie van de nieuwe termijn.business.gov.nl+1

6. Indiening bij een externe klachtencommissie

Wanneer je niet tevreden bent met de uitkomst van de interne klachtbehandeling, kun je de klacht voorleggen aan een **onafhankelijke klachtencommissie**. Dit kan bijvoorbeeld via [Jeugdstem](https://jeugdstem.nl) of het [Klachtenportaal Zorg](https://klachtenportaalzorg.nl). De klachtencommissie behandelt klachten objectief en brengt een bindende uitspraak uit.

7. Ondersteuning bij klachten

Cliënten kunnen voor hulp bij het opstellen en indienen van een klacht contact opnemen met een **vertrouwenspersoon jeugd** of met **Jeugdstem**, een onafhankelijke organisatie die ondersteuning biedt bij vragen, onvrede en klachten over jeugdhulpverlening. Meer informatie is te vinden op www.jeugdstem.nl

8. Bewaartermijn en privacy

Klachten en de bijbehorende documentatie worden vertrouwelijk behandeld en opgeslagen conform de geldende privacywetgeving. Deze gegevens worden niet zonder toestemming gedeeld met derden, tenzij dit noodzakelijk is voor de klachtbehandeling of wettelijk vereist.

9. Evaluatie en preventie

RE Solutions analyseert ontvangen klachten periodiek om te leren van ervaringen van cliënten en de kwaliteit van zorg continu te verbeteren. Dit draagt bij aan het voorkomen van toekomstige klachten.

10. Ondertekening en publicatie

Dit klachtenreglement is vastgesteld door RE Solutions en wordt gepubliceerd op de website.