Raeger
Autismecentrum

Raeger's Oudergids



2026

Íeder kind
kan zich
ontwikkelen

Inhoud

	Inleiding	4
1	Raeger Autismecentrum	5
2	Contact met Raeger	6
3	Uw kind is ziek	8
4	Verlof aanvragen	9
5	Belangrijke data in 2026	10
6	Vervoer	12
7	Gedragscodes	14
8	Beëindiging zorg	16
9	Cliëntenvertrouwenspersoon onvrijwillige zorg	18
10	Klachtenregeling	20
11	Toezicht en medezeggenschap	21
12	Adressen	22

Inleiding

Dit is *Raeger's Oudergids 2026*, uw wegwijzer voor alle praktische informatie rondom de zorg van uw kind bij Raeger.

In deze gids leest u onder andere wanneer Raeger in 2026 gesloten is, wat te doen bij ziekte en bij wie u terechtkunt met vragen en informatie over de gecontracteerde vervoerders.

We vinden het belangrijk dat u weet wat u van ons mag verwachten, en andersom. Zo zorgen we samen voor de best mogelijke zorg voor uw kind.

Meer weten over Raeger? Bezoek dan onze website www.raeger.nl.



Raeger's Oudergids

1 Raeger Autisme-centrum

Raeger Autismecentrum is gespecialiseerd in de behandeling en begeleiding van kinderen met autisme in de leeftijd van 3 tot 18 jaar.

Bij Raeger geloven we dat ieder kind zich kan ontwikkelen. Onze visie is gebaseerd op het idee dat elk kind, met de juiste ondersteuning en zorg zijn of haar volledige potentieel kan bereiken. Bij Raeger bieden we zorg die zowel gericht is op de ontwikkeling van onze cliënten als op het ondersteunen van de ouders/verzorgers.

Ons doel is om de zelfredzaamheid en de autonomie van onze cliënten te bevorderen, zodat ze zo zelfstandig mogelijk leren functioneren en zich maximaal ontwikkelen. Wij begeleiden de cliënten naar speciaal onderwijs of een passende vorm van dagbesteding.

Zorgdriehoek

We bieden een omgeving waarin een cliënt de beste mogelijkheid heeft om te groeien en te bloeien. De nauwe samenwerking tussen de cliënt, de ouder/verzorger en de zorgmedewerkers van Raeger is hierbij van cruciaal belang en staat daarom centraal bij Raeger. We noemen dit ook wel de zorgdriehoek. Alleen bij een intensieve samenwerking binnen deze driehoek kan de geleverde zorg optimaal zijn.

2 Contact met Raeger

Uw kind ontvangt groepszorg bij Raeger. Een groep bij Raeger bestaat idealiter uit 6-8 kinderen. Op de groep werken verschillende zorgmedewerkers. Zij houden u op de hoogte over hoe het met uw kind gaat en zij vormen voor u het eerste contact als u vragen heeft die betrekking hebben tot de zorg van uw kind.

Contact met de hoofdbehandelaar

Komt u er met de zorgmedewerker op de groep niet uit? Dan kunt u contact opnemen met de hoofdbehandelaar van uw kind. Dit kan per mail of telefonisch.

Weet u niet wie de hoofdbehandelaar van uw kind is? Vraag het gerust aan de zorgmedewerker op de groep of bel de receptie via 020 - 416 64 69. De telefoniste helpt u verder of verbindt u door.

Komt u er ook met de hoofdbehandelaar niet uit, dan kunt u contact opnemen met de manager Zorg van de locatie van uw kind.

Driemaandelijkse evaluatiegesprekken

Raeger werkt met individuele halfjaarlijkse zorgplannen. In het zorgplan wordt beschreven wat de behandelvraag is van uw kind en aan welke doelen er gewerkt gaat worden. Elke drie maanden voert de mentor een evaluatiegesprek met u over de voortgang die uw kind maakt. Na zes maanden wordt tijdens dit gesprek het nieuwe zorgplan besproken.

Voordat wij met het zorgplan aan de slag kunnen, dient deze door u ondertekend te zijn. Vervolgens wordt het nieuwe zorgplan bijgevoegd in het dossier van uw kind. Is er nog geen handtekening onder het nieuwe zorgplan? Dan mogen de mentoren officieel niet aan de nieuwe doelen werken met uw kind. Het is daarom van belang voor uw kind dat u aan de bespreking van het zorgplan deelneemt.

Maandelijkse oudertraining

U heeft maandelijks een oudertraining met de mentor van uw kind. Tijdens deze training bespreekt de mentor met u waar op dat moment binnen de groep aan wordt gewerkt. De mentor oefent met u en u krijgt praktische handvatten mee om uw kind ook thuis op dezelfde manier te ondersteunen.

Door samen éénduidig te werken aan de behandeldoelen en consequent te blijven in de zorg van uw kind, stimuleren we de ontwikkeling, zowel bij Raeger als thuis.

Telefonische bereikbaarheid

Alle mentoren van de kinderen zijn bereikbaar tussen 8.30 uur en 9.00 uur of tussen 15.30 uur en 16.45 uur via telefoonnummer 020 - 416 64 69 (met uitzondering van de woensdag). In de tussenliggende periode (dus van 9.00 uur tot 15.30 uur) zijn de mentoren niet bereikbaar in verband met de behandeling op de groep. Bij dringende zaken kunt u contact opnemen met de receptie op het algemene nummer 020 - 416 64 69.

Deuren gesloten

Op alle locaties van Raeger zijn de deuren naar buiten en de deuren van de verschillende groepslokalen in de regel gesloten. Hiermee minimaliseren we het risico dat cliënten toevertrouwd aan onze zorg, in een onbewaakt ogenblik weg kunnen lopen. Volgens de Wet zorg & dwang zijn we verplicht u te informeren over de huisregels die wij hanteren, die raken aan deze wet.

Verlofaanvragen, indicaties en vervoer

Het indienen van verlofaanvragen voor uw kind doet u bij de afdeling Zorgadministratie. Hierover leest u meer in hoofdstuk 4.

Voor vragen over het vervoer van uw kind door een van de gecontracteerde vervoerders bij Raeger neemt u ook contact op met Zorgadministratie. Meer over vervoer leest u in hoofdstuk 7.

De afdeling Zorgadministratie houdt ook de beschikkingen en indicaties van uw kind bij de gemeente of het zorgkantoor in de gaten en onderneemt actie waar nodig.

Mail: zorgadministratie@raeger.nl
Telefonisch bereikbaar op maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag van 9.30 uur tot 11.30 uur: 020 - 416 64 69 (keuzeoptie 3)

Vragen over facturen en nota's

Het kan zijn dat u een factuur van Raeger ontvangt, bijvoorbeeld voor de ouderbijdrage voor het zwemmen of voor de lunch. Bij vragen kunt u contact opnemen met de afdeling Financiële Administratie. Hiervoor belt u het algemene nummer 020 - 416 64 69 en vraagt u naar deze afdeling.

Overige en algemene vragen

Heeft u algemene vragen of vragen die niet onder de bovenstaande kopjes vallen? Bel ons gerust via 020 - 416 64 69 of stuur een mail naar w. We helpen u graag verder.

Op de hoogte

Raeger houdt u op de hoogte van ontwikkelingen en aankomende gebeurtenissen via de mail en via *Raeger's Update*, de maandelijkse nieuwsbrief die u ook per mail ontvangt. Houd uw mail dus altijd goed in de gaten. Ontvangt u de nieuwsbrief niet in uw mailbox? Laat het dan even weten aan afdeling Communicatie via communicatie@raeger.nl

3 Uw kind is ziek

Uw kind ziekmelden

Als uw kind verhoging, koorts of een besmettelijke ziekte heeft, dan moet hij of zij thuisblijven. Als uw kind niet naar Raeger kan komen door ziekte, dan dient u dit te melden tussen 8:30 en 9:00 uur. Dit kan alleen telefonisch via 020 - 416 64 69.

Is uw kind weer opgeknapt en kan het terugkeren naar de groep? Geef dit dan zo vroeg mogelijk door aan Raeger én aan de vervoerder (als uw kind met vervoer reist).

Vervoerder op de hoogte

Wanneer uw kind door een taxi naar Raeger wordt gebracht, bent u zelf verantwoordelijk voor het tijdig afmelden bij de vervoerder. Contactgegevens van de vervoerders die bij Raeger zijn gecontracteerd, vindt u achter in deze gids.

Blijft uw kind de volgende dag ook ziek thuis? Meld dit dan voor 17.00 uur telefonisch of per e-mail bij de vervoerder (lees meer over vervoer in hoofdstuk 7).

Uw kind wordt ziek bij Raeger

Wordt uw kind op de groep bij Raeger ziek? Dan neemt Raeger telefonisch contact met u op. Door het functioneren van het kind op de groep te observeren, kan een medewerker besluiten dat het kind moet worden opgehaald om thuis verder te herstellen. Deze beslissing wordt telefonisch met u als ouder/verzorger besproken. Tijdens dit gesprek worden afspraken gemaakt over het tijdstip waarop het kind wordt opgehaald, door wie het kind wordt opgehaald en wat gebeurt tot u er bent.



4 Verlof aanvragen

Het aantal weken verlof

Met de cliëntenraad is overeengekomen dat de kinderen vijf weken vrij mogen nemen naast de wettelijke vrije dagen. Enkele dagen hiervan staan al vast bij Raeger, dat zijn de dagen tussen kerst en oud en nieuw. Van de overige weken mogen drie weken aaneengesloten zijn. Dus ook in de zomer neemt u maximaal drie weken achter elkaar verlof op.

Uw verlofaanvraag

U dient een verlofaanvraag in bij de afdeling Zorgadministratie met het verlofaanvraagformulier via zorgadministratie@raeger.nl. Aan de hand van deze informatie kunnen wij een passend rooster maken voor de groepen. Mocht u geen verlofformulier meer hebben, dan kunt u deze aanvragen bij de afdeling Zorgadministratie.

Wanneer de afwezigheid langer duurt dan is afgesproken en er is hiervoor geen goede reden, dan is de plek van uw kind binnen Raeger niet meer gegarandeerd.

Indienen van het verlof

1. U dient uw aanvraag minimaal een week van tevoren in via het verlofaanvraagformulier.
2. Voor de zomervakantie (juli en augustus) geldt een andere termijn. De aanvraag moet vóór 1 april binnen zijn bij de afdeling Zorgadministratie, zodat we tijdig de personeelsbezetting voor de zomervakantie kunnen regelen.
3. Wanneer u een vakantieverzoek heeft dat afwijkt van bovenstaand, verzoeken wij u contact op te nemen met de afdeling Zorgadministratie om de mogelijkheden te bespreken.

Raeger's Oudergids

5 Belangrijke data in 2026

Vrije dagen in 2026

Op de volgende dagen is Raeger Autismecentrum gesloten:

Nieuwjaarsdag	donderdag 1 januari 2026 en vrijdag 2 januari 2026
Tweede Paasdag	maandag 6 april 2026
Koningsdag	maandag 27 april 2026
Bevrijdingsdag	dinsdag 5 mei 2026
Hemelvaartsdag	donderdag 14 mei 2026
Tweede Pinksterdag	maandag 25 mei 2026
Kerstmis	vrijdag 25 december 2026
Tussen kerst en oud en nieuw	maandag 28 t/m donderdag 31 december 2026
Nieuwjaarsdag	vrijdag 1 januari 2027

Oudertrainingen

Meerdere keren per jaar vinden er klassikale oudertrainingen plaats bij Raeger. Tijdens deze trainingen komen voor u interessante onderwerpen voorbij, waarbij we u ondersteunen in de zorg voor uw kind thuis. Denkt u hierbij aan onderwerpen als slapen en autisme, voeding en autisme, autisme en bewegen en autisme en communicatie. U kunt zich opgeven voor deze trainingen. De trainingen zijn gratis voor u als ouder.

De data voor 2026 worden nog gepland. Houdt u uw mail en de nieuwsbrief in de gaten?

Daar worden de data in vermeld en u leest dan hoe u zich kunt aanmelden.



Kinduitje

Ieder jaar wordt er een uitje voor de kinderen georganiseerd. Dit vindt meestal plaats in de maanden mei of juni of september. Tijdens dit uitje wordt bijvoorbeeld een gezamenlijk bezoek gebracht aan de kinderboerderij of een overdekte speeltuin. Soms vindt het kinduitje plaats op de Raeger locatie zelf. Zo zijn meerdere locaties in 2025 omgetoverd tot een heus *Raeger festival*. Houd *Raeger's Update* in de gaten voor de precieze datum en de activiteit.

Schoolfotograaf

Jaarlijks komt de schoolfotograaf bij Raeger langs om portretfoto's te maken van uw kind. Van de portretfoto's worden groepscollages gemaakt. Zo heeft u naast een portretfoto ook een mooie foto van uw kind samen met de andere kinderen en de zorgmedewerkers op de groep.

De schoolfotograaf komt in december of januari bij Raeger langs. U wordt hier uiteraard tijdig over geïnformeerd. Houdt u *Raeger's Update* in de gaten.

Wilt u niet dat uw kind gefotografeerd wordt voor de groepsfoto? Dan kunt u dit aangeven door een mail te sturen naar communicatie@raeger.nl. U krijgt altijd vooraf een mail waarin wordt aangekondigd op welke dag de foto's genomen gaan worden.

6 Vervoer

Uw kind komt met de taxi

Als uw kind met de taxi naar Raeger komt, dan zet de taxichauffeur uw kind om 8.30 uur af op de betreffende locatie. De mentoren vangen de kinderen op en begeleiden hen naar de groep. Zij brengen de kinderen ook weer naar het taxibusje als zij 's middags om 15.30 uur klaar zijn. Tijdens deze *warme overdrachten* kunnen bijzonderheden worden besproken tussen chauffeur en behandelaar.

Wat wordt van u verwacht?

Om het vervoer naar en van Raeger zo soepel mogelijk te laten verlopen, vragen we uw medewerking.

Het volgende verwachten we van u:

- U zorgt dat uw kind klaarstaat als de taxi komt aanrijden.
- U helpt bij het in- en uitstappen van uw kind.
- U bent thuis of zorgt voor opvang als uw kind thuis wordt afgezet.
- U brengt uw kind zelf naar school, wanneer uw kind later naar school gaat, bijvoorbeeld door doktersbezoek.
- Als uw kind niet meerijdt door ziekte of door bijvoorbeeld bezoek aan een arts, geeft u dit minimaal 1 uur voor aanvang van de rit door aan de vervoerder.
- U haalt uw kind zelf op, wanneer uw kind eerder naar huis gaat, bijvoorbeeld wegens ziekte.
- Als uw kind weer meerijdt na ziekte, geeft u dit minimaal 1 dag voor uitvoering van de rit door aan de vervoerder.
- U zorgt dat uw (eventueel nieuwe) telefoonnummer en emailadres bekend zijn bij de vervoerder
- U zorgt zelf voor een kinderzitje of stoelverhoger voor in de taxi.
- U verstrekt aan de vervoerder juiste en volledige informatie over uw kind, die van belang kan zijn tijdens het vervoer.
- Wanneer uw kind voor langere tijd geen gebruik van het vervoer maakt of het vervoer voor uw kind moet worden beëindigd of gewijzigd, dan meldt u dit niet alleen bij de vervoerder, maar ook bij de afdeling Zorgadministratie via zorgadministratie@raeger.nl.

Gedrag van uw kind in de taxi

Van uw kind wordt verwacht dat hij of zij zich netjes en rustig gedraagt tijdens de rit. Dat betekent: blijven zitten, de gordel om, niet eten of drinken, normaal taalgebruik en andermans spullen respecteren.

Raeger's Oudergids

We weten dat het voor sommige kinderen die in zorg zijn bij Raeger niet makkelijk is zich aan deze regels te houden. Toch is het belangrijk om te weten dat de vervoerder het recht heeft om een kind niet meer mee te nemen als de regels herhaaldelijk worden overtreden.

Rijdt uw kind met Munckhof, dan verwijzen wij u voor overige informatie over het vervoer naar het *Munckhof handboek Raeger* dat u per mail heeft ontvangen. Heeft u deze niet (meer)? Stuurt u dan even een mailtje naar communicatie@raeger.nl, dan ontvangt u hem per mail.

Veiligheidsmaatregelen

Het kan zijn dat uw kind zichzelf losmaakt gedurende de rit en door de bus loopt. Dit is gevaarlijk voor uw kind, de andere kinderen en voor de chauffeur.

In dat geval meldt de chauffeur dit bij Raeger. De hoofdbehandelaar bespreekt vervolgens met u of extra veiligheidsmaatregelen nodig zijn, zoals een gordelkapje, of een zevenpuntsgordel. Deze gordel kunt u lenen van Raeger nadat u een bruikleenformulier heeft ingevuld.

Deze vrijheidsbeperkende maatregelen kunnen alleen worden toegepast met uw toestemming.

Wanneer uw kind agressief gedrag vertoont en daardoor de veiligheid van anderen in gevaar brengt, kan de vervoerder besluiten het vervoer van uw kind stop te zetten.

Ziekmelden bij vervoerder

Als uw kind ziek is, naar de dokter moet of u heeft verlof aangevraagd, is het belangrijk dit zo snel mogelijk rechtstreeks bij de vervoerder te melden. De contactgegevens van de vervoerders vindt u achter in deze gids.

Laat u de vervoerder weten of uw kind de volgende dag ook nog ziek is of weer beter is? Dit doet u voor 16.00 uur telefonisch of per e-mail door aan de vervoerder. Bij Munckhof kan dit tot 19.00 uur.

7 Gedragscode

Bij Raeger draait alles om de relatie tussen cliënt, ouder en medewerker. Samen zoeken we steeds naar de best passende zorg, want elke cliënt is anders.

In dit hoofdstuk zetten we uiteen wat we verwachten van onze medewerkers in het contact met cliënten en ouders. Daar mag u ons dus ook aan houden. Ook omschrijven we in deze gedragscode wat we van u als ouder verwachten in het contact met Raeger.

De omgang met de client

- We zorgen voor de best mogelijke zorg aan onze cliënten en ondersteunen hen bij hun ontwikkeling tot zelfstandigheid en mogelijkheden tot maatschappelijk functioneren. De cliënt en zijn of haar welbevinden staat centraal.
- Wij erkennen dat we te maken hebben met cliënten met een beperking die afhankelijk zijn van onze zorg en onze hulp om vooruitgang te kunnen boeken. Onze cliënten worden daarbij continu door ons beschermd.

Omgang met ouders en elkaar

- We zorgen met elkaar voor een veilige, professionele én prettige werkomgeving.
- Wij behandelen de ouders en andere betrokkenen bij de zorg voor onze cliënten altijd met respect. Wij maken geen onderscheid op grond van rol, functie, ras, afkomst, nationaliteit, godsdienst of levensovertuiging, politieke gezindheid, geslacht, seksuele geaardheid, handicap en burgerlijke staat.
- In onze communicatie naar ouders zijn we altijd respectvol, vriendelijk, eerlijk en duidelijk.
- Wij zijn aanspreekbaar op ons gedrag en dragen verantwoordelijkheid. We zeggen wat we doen en doen wat we zeggen.
- We zorgen ervoor dat we een nette en verzorgde indruk maken en houden onze werkomgeving netjes en schoon.
- De relaties die we aangaan op het werk dienen een zakelijk doel en hebben een professioneel karakter. Intieme relaties zijn niet toegestaan.
- Wij zijn ons er te allen tijde van bewust dat wij publieke dienstverleners zijn en dat de zorg voor onze cliënten wordt bekostigd met publieke middelen. Alle uitgaven die we doen zijn weloverwogen en dienen uiteindelijk het belang van de zorg voor de cliënt.

Wat verwachten we van u?

Wat voor ons geldt, geldt ook voor u. Wij verwachten dat ook ouders respectvol met elkaar en met medewerkers van Raeger omgaan.

In gesprek blijven

Bij Raeger werken mensen en er gaat wel eens iets mis. Bent u als ouder ontevreden over de zorg voor uw kind, dan hebben we het er graag met u over. Geef het aan bij de mentor van uw kind, of meld het bij de hoofdbehandelaar. We zien een gesprek als een mogelijkheid om onze dienstverlening te verbeteren.

Als u het idee heeft dat u er niet uitkomt, dan zijn er verschillende plekken waar u terechtkunt. Ook als u het idee heeft niet gehoord te worden. U leest in hoofdstuk 10 over onze klachtenregeling en wat u kunt doen als u ontevreden bent.

Ongewenst gedrag staan we niet toe

Ongewenst gedrag is elk gedrag dat een medewerker als onprettig ervaart. Dit kan een misplaatste en/of kwetsende opmerking zijn, maar kan ook verbale of zelfs fysieke agressie zijn. Aangezien het voor iedereen anders is wat als ongewenst wordt ervaren, is een sluitende definitie van ongewenst gedrag niet mogelijk.

Enkele voorbeelden van gedrag dat als ongewenst kan worden ervaren:

- verbale agressie
- fysieke agressie
- dreigementen
- kleinerende opmerkingen
- discriminerende opmerkingen
- pestgedrag
- seksueel getinte opmerkingen

Ook acties als niet reageren op mails, afspraken niet nakomen en het uiten van verwijten richting personeel kunnen onder ongewenst gedrag vallen.

Laat u toch ongewenst gedrag zien, dan zijn wij genoodzaakt passende maatregelen te nemen.
U vindt de gehele Raeger's gedragscode op onze website.

Raeger's Oudergids

8 Beëindiging zorg

Het kan zijn dat Raeger niet (meer) de juiste plek is voor uw kind. We kunnen dan besluiten de zorg bij Raeger te beëindigen. Bij zorgbeëindiging doet Raeger haar best om voor uw kind naar een andere oplossing te zoeken buiten Raeger.

Onderstaande criteria kunnen redenen zijn voor het beëindigen van de zorg van een cliënt:

- Cliënt is ouder dan 18 jaar.
- Cliënt heeft de mogelijkheid naar school te gaan.
- Cliënt laat agressie zien naar zichzelf, medewerkers en/of groepsgenoten, en/of ernstige vernietiging van de omgeving waarbij de frequentie en/of intensiteit van de agressie (continu) individuele aandacht vereist gedurende de dag om de veiligheid te waarborgen. De behandeling en begeleiding van het kind is om veiligheidsredenen niet (meer) verantwoord binnen een groep.
- Het welbevinden en de veiligheid van de cliënt, medewerker(s) of van andere kinderen is in het geding.
- Cliënt heeft t.g.v. een ziekte, lichamelijke beperking en/of specialistische stoornis (extra) begeleiding of aanpassingen in de omgeving nodig die Raeger niet kan bieden.
- Cliënt ervaart intense angst, stress en/of raakt over gestimuleerd in een groep met gemiddeld vijf groepsgenoten voor een periode van drie maanden.
- Cliënt maakt geen vooruitgang op een volledig functionerende behandelgroep voor twee achtereenvolgende zorgplannen (= 1 jaar groepsbehandeling).
- Een cliënt is na tijdelijke inzet van een-op-een-behandeling voor maximaal negen maanden niet in staat te functioneren in een groepssetting.
- Ouders reageren niet of minimaal op communicatie vanuit Raeger.
- Na het ontvangen van drie waarschuwingen van Raeger in een jaar.
- Ouders wonen maandelijkse afspraken niet of minimaal bij.
- Cliënt is minstens 20% van de behandeldagen in een maand afwezig voor in totaal drie of meer maanden in één jaar.
- Cliënt kan met de beschikbare vervoersopties niet veilig van en naar Raeger reizen.
- U houdt zich niet aan de gedragscode die geldt binnen Raeger (zie hoofdstuk 8).



Raeger's Oudergids

9 Cliëntenvertrouwenspersoon onvrijwillige zorg

Raeger is geregistreerd in het Wet zorg en dwang (Wzd) Register, waardoor u als ouder gebruik kunt maken van een *cliëntenvertrouwenspersoon onvrijwillige zorg* van Stemgever. Stemgever is de landelijke organisatie van *cliëntenvertrouwenspersonen onvrijwillige zorg* die cliënten en hun vertegenwoordigers (ouders/verzorgers) ondersteunt bij situaties van of vragen over onvrijwillige zorg of opname, zoals vastgelegd in de Wet zorg en dwang.

Waarvoor kunt u terecht bij Stemgever?

Heeft u de indruk dat uw kind iets wel wil maar niet mag bij Raeger? Moet uw kind iets bij Raeger, maar wilt u of uw kind het niet? Dan krijgt uw kind misschien onvrijwillige zorg. Heeft u hier vragen over en wilt u weten wat kan en mag? Een onafhankelijke cliëntenvertrouwenspersoon onvrijwillige zorg kan u hierbij helpen.

Als ouder/verzorger van een client bij Raeger kunt u terecht bij Stemgever wanneer u vragen heeft over de uitvoering van de Wzd bij Raeger.

Wat doet een cliënten-vertrouwenspersoon?

- Hij/zij luistert naar uw verhaal
- Hij/zij helpt u woorden te geven aan uw vragen of twijfels
- Hij/zij legt uit wat uw rechten zijn
- Hij/zij ondersteunt u in gesprekken met de zorg
- Hij/zij helpt als u een klacht wilt indienen

Een *cliëntenvertrouwenspersoon onvrijwillige zorg* is niet in dienst van Raeger, maar onafhankelijk. Zijn/haar hulp is bovendien gratis.

U kan de *cliëntenvertrouwens-persoon onvrijwillige zorg* bellen, whatsappen of mailen. Of u kunt de cliëntenvertrouwenspersoon aanspreken als die op de locatie is, bijvoorbeeld bij een ouderavond. Meer informatie over Stemgever kunt u vinden op www.stemgever.nl.

Wie is uw cliëntenvertrouwens-persoon onvrijwillige zorg?

Locatie Amsterdam IJburg
Maartje van der Kluit
maartjevanderkluit@stemgever.nl
06 - 42 47 80 27

Locatie Amsterdam West en Slotervaart
Annette Bonenkamp
annettebonenkamp@stemgever.nl
06 - 36 52 49 15

Locatie Capelle aan de IJssel
Maryjane Small
maryjanesmall@stemgever.nl
06 - 31 01 68 15

Locatie Hoofddorp
Cynthia Klaasing
cynthiaklaasing@stemgever.nl
06 - 40 38 55 06

Locatie Almere
Dennis Sjoers
dennissjoers@stemgever.nl
06 - 42 47 80 17



10 Klachtenregeling

Wij doen er alles aan om zoveel mogelijk aan uw wensen te voldoen. Toch blijft het begeleiden en behandelen van kinderen mensenwerk en kan er iets gebeuren waarover u niet tevreden bent. Vertel het ons als u ergens mee zit. We hebben het er graag over met u en kijken samen naar een oplossing.

Mocht u een klacht hebben, dan gaan wij ervan uit dat u eerst met de direct betrokkene(n) tot een oplossing probeert te komen. Als het met de mentor niet lukt, dan kan de hoofdbehandelaar hierin misschien iets betekenen voor u. Komt u er met de hoofdbehandelaar niet uit, dan kunt u terecht bij de manager Zorg van uw locatie.

Klachtenfunctionaris

Lukt dat niet, dan kunt u de hulp van onze klachtenfunctionaris inroepen door een mail te sturen naar klachten@raeger.nl. Onze klachtenfunctionaris neemt dan zo snel mogelijk contact met u op.

Als het probleem nog steeds blijft bestaan, dan kunt u uw klacht voorleggen aan de externe klachtencommissie waar Raeger bij is aangesloten, het Klachtenportaal Zorg op www.klachtenportaalzorg.nl.

Op onze website vindt u ons klachtenbeleid en onze klokkenluidersregeling.



11 Toezicht en medezeggenschap

Raad van Toezicht

De raad van toezicht (RvT) van de Raeger Stichting houdt toezicht op het door de bestuurder gevoerde beleid en beheer, en adviseert en ondersteunt de stichting. Zij heeft een aantal wettelijke taken. De RvT vergadert vijf keer per jaar en bestaat uit vijf leden. Op onze website vindt u de namen van de huidige leden.

Cliëntenraad

De cliëntenraad helpt om de bestuurder, managers en zorgverleners alert te houden op de behoefte en verlangens van cliënten. Dit gebeurt door advies te geven over onderwerpen die belangrijk zijn voor cliënten en door een kritische blik te werpen op het beleid en beslissingen binnen Raeger. Raeger vindt de medezeggenschap van ouders en een onafhankelijke cliëntenraad belangrijk. De huidige leden van de cliëntenraad zijn op de website te vinden.

De cliëntenraad van Raeger is te bereiken via clientenraad@raeger.nl.

Ondernemingsraad

Bij Raeger hebben we een ondernemingsraad (OR). De OR overlegt namens de medewerkers met de bestuurder over belangrijke thema's zoals werkomstandigheden en bedrijfsplannen. De OR beschermt hierbij de belangen van de medewerkers en zorgt dat hun stem telt bij grote besluiten. Zo draagt de OR bij aan een fijne werkplek.

Alle taken en rechten van de OR zijn vastgelegd in de Wet op de ondernemingsraden (WOR).

Raeger's Oudergids

12 Adressen

Hoofdlocatie

Algemene receptie
Ed Pelsterpark 14
1087 EJ Amsterdam
(tevens postadres)

Stafafdelingen
IJburglaan 727
1087 CH Amsterdam

Facilitaire afdeling
Erich Salomonstraat 395
1087 EH Amsterdam

Algemeen telefoonnummer
020 - 416 64 69

Algemeen mailadres
info@raeger.nl

Groepslocaties van Raeger

Amsterdam IJburg
Ed Pelsterpark 6
1087 EJ Amsterdam

Ed Pelsterpark 14
1087 EJ Amsterdam

Diemerparklaan 61
1087 GN Amsterdam

Maria Austriastraat 121
1087 JC Amsterdam

Amsterdam-West
Thomas van Aquinostraat 2
1064 NE Amsterdam

Amsterdam Slotervaart
Louwesweg 6K
1066 EC Amsterdam

Hoofddorp
Dussenstraat 28-32
2134 DL Hoofddorp

Almere
Operetteweg 33
1323 VK Almere

Capelle aan den IJssel
Fascinatio Boulevard 622
2909 VA Capelle aan den IJssel

Gecontracteerde vervoerders

Hieronder vindt u de contactgegevens van de voornaamste vervoerders waar Raeger een contract mee heeft.

Voor de regio Almere
Finish Taxi Almere
036 - 530 4004

Voor regio's Amsterdam en Hoofddorp
Munckhof
088 - 900 8989

Voor de regio's Rotterdam en Hoofddorp
NOOT
0318 - 623 500

Voor de regio Rotterdam
Zorgvervoer Rijnmond
010 - 307 42 47

Íeder kind
kan zich
ontwikkelen

Raeger
Autismecentrum