

Klachtenreglement

Inleiding

Stichting OP Groei streeft ernaar dat de cliënt zich op zijn/haar gemak voelt binnen de organisatie. Toch kan het gebeuren dat de cliënt, zijn/haar vertegenwoordiger, familie of andere belanghebbende(n) niet tevreden zijn over de verleende zorg of over de manier waarop hij/zij is bejegend.

Klagen heeft bij veel mensen een negatieve klank, Stichting OP Groei neemt iedere klacht serieus en haalt lering uit hetgeen geuit is. Zo wordt een klacht ook een advies ten behoeve van verbetering van de kwaliteit van de hulpverlening.

Begripsbepaling

In deze regeling wordt verstaan onder:

Klacht: een gemotiveerde uiting van ontevredenheid over een concrete gedraging van personen werkzaam voor OP Groei.

Gedraging: enig handelen of nalaten alsmede het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor een cliënt.

Cliënt: de persoon die in behandeling is (geweest) bij OP Groei, alsmede die deel uitmaakt van het systeem van een cliënt.

Klager: de cliënt of zijn vertegenwoordiger die de uiting van ontevredenheid doet, bedoeld in het eerste lid.

Beklaagde: de leidinggevende die verantwoordelijk is voor de gedraging waarover wordt geklaagd.

Directie: de personen die de dagelijkse leiding hebben over Stichting OP Groei.

1. Doelstelling van de klachtenregeling

De klachtenregeling kent de volgende doelstellingen:

- Het recht doen aan de klager.
- Het bevorderen van de kwaliteit van de beroepsuitoefening door OP Groei.

2. Uitgangspunten van de klachtenregeling

De klachtenregeling is gebaseerd op de volgende uitgangspunten:

- de klacht wordt in principe eerst besproken tussen klager en degene over wie wordt geklaagd dan wel in een gesprek met de beklaagde (betrokken leidinggevende), om tot een mogelijke oplossing te komen, maar kan ook rechtstreeks schriftelijk/per mail bij de directie worden ingediend;

- zo nodig kan de Jeugdstem (voorheen Advies en Klachtenbureau Jeugdzorg) de organisatie en klager ondersteunen bij het vinden van een oplossing voor de klacht; zo nodig geeft zij advies aan de directie van Stichting OP Groei, over te nemen maatregelen naar aanleiding van de klacht;
- de Jeugdstem doet geen uitspraak over aansprakelijkheid;
- wanneer partijen in de klachtbehandeling er gezamenlijk niet uitkomen dan kan een klacht ingediend worden bij Stichting Geschillencommissie GGZ. Dit kan klager ook direct doen.

3. Indienen van een klacht

1. De klager wendt zich bij voorkeur eerst tot de eigen contactpersoon van Stichting OP Groei om gezamenlijk te trachten tot een oplossing te komen.
2. Als de klager van mening is dat het gestelde in het vorige lid niet mogelijk is, neemt hij in principe contact op met de beklaagde (betrokken leidinggevende).
3. Indien het gestelde in het vorige lid, niet tot een oplossing leidt, kan de klager de klacht schriftelijk/per mail indienen bij de directie van Stichting OP Groei.
4. Indien de klacht betrekking heeft op een gedraging van (één der leden van) de directie, worden de in deze regeling aan deze toegekende bevoegdheden uitgeoefend door de bestuurder.

4. Tijdelijke inzet van een interne klachtenfunctionaris

- De directie kan, wanneer nodig, tijdelijk een interne klachtencommissie opzetten met minimaal drie tot maximaal vijf leden. De leden zijn niet betrokken bij de klacht en klager.
- Binnen de interne klachtencommissie wordt een voorzitter van de tijdelijke klachtencommissie aangewezen (zolang de klacht loopt).

5. Taken

De commissie heeft de volgende taken:

- het horen van klager;
- het komen tot een uitspraak over de klacht;
- zo nodig adviseren van de directie over door haar te nemen maatregelen naar aanleiding van de klacht;
- het signaleren van structurele tekortkomingen bij de beroepsuitoefening door OP Groei.

6. Mogelijkheden en bevoegdheden

De tijdelijke klachtencommissie is bevoegd gebruik te maken van de volgende mogelijkheden:

- het oproepen en horen van personen die direct betrokken zijn bij de klacht;
- het inwinnen van informatie en het raadplegen en inzien van relevante documentatie, voor zover dit geschiedt met toestemming van de klager;
- het (laten) doen van een poging om, alvorens tot eindbehandeling van de klacht over te gaan, bemiddeling te bieden aan partijen om tot een oplossing te komen;
- het inschakelen van deskundigen. Hierbij kan gedacht worden aan het inschakelen van juridische ondersteuning.

7. Werkwijze en behandeling van een klacht

1. De beklaagde (betrokken leidinggevende) draagt zorg voor dat de klager zo snel mogelijk maar uiterlijk binnen vier weken na het indienen van de klacht, wordt geïnformeerd over het vervolg,

waarbij klager zo nodig wordt gewezen op de in artikel 4 genoemde stappen die vooraf gaan aan het in behandeling nemen van een klacht.

2. Indien een klacht onvoldoende duidelijkheid beidt, stelt de beklaagde, klager in gelegenheid alsnog duidelijkheid te verschaffen.
3. De commissie draagt er zorg voor dat beklaagde zo snel mogelijk maar uiterlijk binnen vier weken op de klacht reageert, stuurt dit onverwijld door naar klager en stelt klager in de gelegenheid hierop te reageren.
4. Indien de commissie van oordeel is in dit stadium over genoeg (schriftelijke/digitale) informatie te beschikken, kan zij overgaan tot een uitspraak.
5. Deze uitspraak wordt schriftelijk/per mail gedaan al dan niet na een fysieke of digitale bijeenkomst van de tijdelijke klachtencommissie.
6. Indien de tijdelijke klachtencommissie van oordeel is dat klager, beklaagde, alsmede overige personen zouden moeten worden gehoord, worden dezen opgeroepen voor een mondelinge behandeling.
7. Een lid van de commissie kan zich vrijwillig terugtrekken uit de procedure. In zo'n geval of in andere gevallen van ontstentenis van een lid, zal het plaatsvervangend (reserve)lid in diens plaats treden.
8. Bijeenkomsten als bedoeld in dit artikel hebben een besloten karakter.

8. Stopzetten procedure

- Een klacht wordt niet verder in behandeling genomen als klager niet binnen zes weken reageert op verzoeken van de commissie of als hij zijn klacht intrekt dan wel indien na bemiddeling en/of na overleg met de klager, blijkt dat er geen behoefte is aan verdere behandeling.
- Van het niet verder behandelen van een klacht wordt, onder vermelding van redenen, schriftelijk/per mail mededeling gedaan aan klager en beklaagde. Indien klager alsnog binnen twee weken na deze mededeling reageert en om een heropening verzoekt, kan de commissie besluiten aan dit verzoek te voldoen.

9. Zorg of hulp op basis van Jeugdwet

Voor klachten over zorg of hulp op basis van de Jeugdwet geldt de toepasselijke klachtenregeling in de Jeugdwet (paragraaf 4.2a).

10. Slotbepaling

De directie draagt zorg voor de bekendmaking van deze klachtenregeling.