

D 6211 Klachtenreglement

1. Begripsbepaling

a. Klacht Een klacht is een concrete uiting van ongenoegen over een behandeling door, omgang met, of een handelwijze van een medewerker van Stichting OpenDoor gevestigd te Roosendaal.

b. Medewerker Een medewerker is een persoon die op basis van een overeenkomst met Stichting OpenDoor activiteiten of werkzaamheden uitvoert.

Het gaat hierbij om de volgende overeenkomsten*:

arbeidsovereenkomst;

overeenkomst tot het verrichten van enkele diensten;

stage-overeenkomst;

vrijwilligersovereenkomst of afspraken met een vrijwilliger;

(*Aankruisen wat van toepassing is, meerdere opties zijn mogelijk).

c. Klagende partij

De klagende partij is een persoon die gebruik wil maken, maakt, of heeft gemaakt van de activiteiten van Stichting OpenDoor, of van een medewerker werkzaam bij Stichting OpenDoor).

d. Aangeklaagde partij

De aangeklaagde partij is de medewerker van Stichting OpenDoor tegen wie de klacht is gericht.

2. Bemiddelingsteam

a. Het bemiddelingsteam bestaat uit een oneven aantal personen.

b. Alle teamleden hebben stemrecht.

c. Het bemiddelingsteam wordt ingesteld door de directeur van Stichting OpenDoor.

d. Het bemiddelingsteam bestaat uit:

M. El Fahmi vertegenwoordiger van het bestuur/de directie;

A. Van der Horst, leidinggevende binnen Stichting OpenDoor voor zover de klacht geen betrekking heeft op het werk, de afdeling of het project waaraan de leidinggevende is verbonden.

H. Zegers vertrouwenspersoon Stichting Inzet voor Zorg van buiten de organisatie als onafhankelijk, extern lid van het team.

e. Het bemiddelingsteam wordt ondersteund door B. van den Buijs (administratie), verantwoordelijk voor de administratieve afhandeling van de activiteiten van het bemiddelingsteam. B. van den Buijs is geen lid van het bemiddelingsteam.

f. De teamleden worden benoemd voor een periode van twee jaar, met mogelijkheid tot herbenoeming.

g. Het bemiddelingsteam kan extern deskundigen raadplegen.

h. De teamleden hebben plicht tot geheimhouding.

3. Rechten en plichten

a. Iedere klant of opdrachtgever heeft het recht om een klacht in te dienen met betrekking op de uitvoering van de werkzaamheden die voor of in opdracht van de indiener zijn uitgevoerd. De klant of opdrachtgever kan de klacht indienen bij het bemiddelingsteam of de klachtencommissie.

b. De indiener ondervindt geen nadelige hinder bij of van het indienen van een klacht.

c. Het bemiddelingsteam draagt zorg voor een behoorlijke en empathische behandeling van de klacht.

d. Een schriftelijke klacht wordt ondertekend door de indiener, zie klachtenprocedure.

e. Het bemiddelingsteam kan besluiten om een schriftelijke klacht die niet aan het eerste lid voldoet, niet in behandeling te nemen, mits de indiener de gelegenheid heeft gehad om de klacht binnen een redelijke termijn aan te vullen. Hiertegen is geen mogelijkheid tot beroep aan wezig.

f. De klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen indien het een gedraging en/of uitlating betreft die langer dan tien weken voor indiening van de klacht heeft/hebben plaatsgevonden.

D 6211 Klachtenreglement

- g. De klager kan op ieder moment een verzoek indienen om op de hoogte te worden gesteld van de status van de behandeling. Het bemiddelingsteam beantwoordt dit verzoek binnen de gestelde termijn.
- h. Als beide partijen er onderling niet uitkomen, kan de indiener van de klacht terecht bij de Klachtenportaal Zorg. De medewerkers van het Klachtenportaal kunnen bemiddelen tussen cliënten en zorgverlener. Daarnaast kunnen zij de bij het Klachtenportaal Zorg aangesloten klachtenfunctionaris inschakelen.

De onderstaande gegevens zijn van de klachtencommissie.

Contactgegevens Klachtenportaal Zorg

Klachtenportaal Zorg: Info@klachtenportaalzorg.nl / 0228 322205

Vertrouwenspersoon: Harald Zegers vertrouwenspersoon@stichtinginzetvoorzorg.nl / 06 24849636

Jeugdstem is te bereiken op het volgende telefoonnummer: 088-5551000. Jeugdstem is op werkdagen te bereiken van 09.00 tot 17:00 uur. Ook zijn ze te bereiken via een online chat: www.jeugdstem.nl. De chat is doorgaans geopend van maandag tot en met donderdag van 16:00 – 20:00 uur en op vrijdag van 15:00-17:00 uur.

4. Het indienen van een klacht

- Een klacht wordt in eerste instantie schriftelijk aan het bemiddelingsteam voorgelegd, ook kan de indiener de klacht rechtstreeks indienen bij de klachtencommissie
- Een klacht kan betrekking hebben op alle aspecten van de activiteiten van Stichting OpenDoor die betrekking hebben op de relatie tussen de organisatie en/of haar medewerkers enerzijds en de klagende partij anderzijds.
- Bij het indienen van de klacht en de behandeling door de klachtencommissie kunnen de klagende en de aangeklaagde partij worden bijgestaan door een persoon naar keuze.
- Met betrekking tot de inhoud van het begrip klacht wordt geen beperking aangebracht.

Het indienen van een klacht voor jongeren tot en met 18 jaar:

- Als deelnemer heb je te maken met jeugdzorg dan kan er een klacht ingediend worden. Kinderen en jongeren kunnen een klacht indienen, maar ouders en pleegouders ook. Dit kan bijvoorbeeld wanneer de deelnemer niet tevreden is over de hulpverlening of over een professional. Denk bijvoorbeeld aan een besluit over hoe een professional met de deelnemer omgaat. De deelnemer heeft dan altijd het recht om een klacht in te dienen. Dit wordt het klachtrecht genoemd.
- Een klacht wordt in eerste instantie schriftelijk aan het bemiddelingsteam, voorgelegd. Indien dit niet mogelijk is of niet tot een voor de klagende partij aanvaardbare oplossing leidt, kan deze gebruik maken van de klachtenregeling door de klacht schriftelijk aan de klachtencommissie voor te leggen.
- Een klacht kan betrekking hebben op alle aspecten van de activiteiten van Stichting OpenDoor die betrekking hebben op de relatie tussen de organisatie en/of haar medewerkers enerzijds en de klagende partij anderzijds.
- Bij het indienen van de klacht en de behandeling door de klachtencommissie kunnen de klagende en de aangeklaagde partij worden bijgestaan door een vertrouwenspersoon **van Jeugdstem**. Jeugdstem is te bereiken op het volgende telefoonnummer: 088-5551000. Jeugdstem is op werkdagen te bereiken van 09.00 tot 17:00 uur. Ook zijn ze te bereiken via een online chat: www.jeugdstem.nl. De chat is doorgaans geopend van maandag tot en met donderdag van 16:00 – 20:00 uur en op vrijdag van 15:00-17:00 uur.
- Met betrekking tot de inhoud van het begrip klacht wordt geen beperking aangebracht.

Het indienen van een klacht voor jongeren en jongvolwassenen vanaf 18 jaar:

D 6211 Klachtenreglement

- f. Als deelnemer heb je te maken met zorg dan kan er een klacht ingediend worden. Jongeren en jongvolwassenen kunnen een klacht indienen, maar ouders en pleegouders ook. Dit kan bijvoorbeeld wanneer de deelnemer niet tevreden is over de hulpverlening of over een professional. Denk bijvoorbeeld aan een besluit over hoe een professional met de deelnemer omgaat. De deelnemer heeft dan altijd het recht om een klacht in te dienen. Dit wordt het klachtrecht genoemd.
- g. Een klacht wordt in eerste instantie schriftelijk aan het bemiddelingsteam, voorgelegd. Indien dit niet mogelijk is of niet tot een voor de klagende partij aanvaardbare oplossing leidt, kan deze gebruik maken van de klachtenregeling door de klacht schriftelijk aan de klachtencommissie voor te leggen.
- h. Een klacht kan betrekking hebben op alle aspecten van de activiteiten van Stichting OpenDoor die betrekking hebben op de relatie tussen de organisatie en/of haar medewerkers enerzijds en de klagende partij anderzijds.
- i. Als beide partijen er onderling niet uitkomen, kan de indiener van de klacht terecht bij de Klachtenportaal Zorg. De medewerkers van het Klachtenportaal kunnen bemiddelen tussen cliënten en zorgverlener. Daarnaast kunnen zij de bij het Klachtenportaal Zorg aangesloten klachtenfunctionaris inschakelen.
Contactgegevens Klachtenportaal Zorg
Klachtenportaal Zorg: Info@klachtenportaalzorg.nl / 0228 322205
Vertrouwenspersoon: Harald Zegers vertrouwenspersoon@stichtinginzetvoorzorg.nl
/ 06 24849636
- j. Met betrekking tot de inhoud van het begrip klacht wordt geen beperking aangebracht.

5. Termijnen

- a. De klacht dient binnen een periode van vier weken te worden ingediend. Bij overschrijding van deze periode beoordeelt de commissie of de klacht nog wordt geaccepteerd.
- b. Als de klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de indiener van de klacht daarvan uiterlijk binnen vier weken na de ontvangstdatum op de hoogte gesteld.
- c. De klacht wordt binnen twee weken na indiening van de klacht door de commissie in behandeling genomen. Er wordt een ontvangstbevestiging verstuurd naar de indiener.
- d. De commissie geeft uiterlijk vier weken na behandeling van de klacht een schriftelijk advies aan het bestuur/de directie.
- e. Het bestuur/de directie maakt uiterlijk twee weken na het advies van de commissie haar uitspraak bekend aan de klagende partij, de aangeklaagde partij en de klachtencommissie.
- f. Het bestuur/de directie ziet toe op de juiste uitvoering van de door haar gedane uitspraak.

4. Werkwijze klachtencommissie

- a. De commissie zorgt voor de registratie en de behandeling van de klacht, onafhankelijk van de organisatie. (Dit is een onafhankelijke partij)
- b. De commissie spreekt bij de behandeling van de klacht zowel met de klagende als de aangeklaagde partij, waarbij de aangeklaagde partij verplicht is informatie te verstrekken.
- c. Bij klachten over misdrijven of wettelijke overtredingen, verwijst de commissie de klagende partij naar justitie.
- d. De commissie draagt zorg voor de behandeling van de klacht:
 - zij roept de partijen op;
 - zij stelt alle informatie ter beschikking aan de leden van de commissie en de bij de behandeling betrokken partijen en deskundigen;
 - zij informeert het bestuur/de directie schriftelijk over de inhoud van haar conclusies en advies.

D 6211 Klachtenreglement

- e. De commissie gaat bij de behandeling van de klacht uit van de geldende normen, waarden en wettelijke verplichtingen binnen en buiten de organisatie.
- f. De commissie kan tot de volgende uitspraken komen:
 - de klacht is niet ontvankelijk (en wordt dus niet door de commissie behandeld);
 - de klacht is ongegrond;
 - de klacht is (ten dele) gegrond.
- g. De commissie houdt rekening met de vastgestelde termijnen.
- h. De commissie gaat vertrouwelijk met de gegevens om.

5. Registratie en verslag

- a. Alle klachten worden schriftelijk door de commissie geregistreerd en na 5 jaar vernietigd.
- b. De registratie van gegevens is alleen bedoeld voor de jaarlijkse verslaglegging door de commissie.
- c. Klachten voorzien van persoonlijke gegevens worden apart geregistreerd van anonieme klachten.
- d. De klachtencommissie kan het bestuur/de directie en de organisatie ten alle tijden adviseren over de omgang met klachten binnen de organisatie.

6. Beëindiging procedure

- a. De klagende partij kan de procedure op elk gewenst moment beëindigen.
- b. Na het beëindigen van de procedure wordt de klacht niet meer in behandeling genomen.
- c. De klachtenprocedure eindigt door de uitspraak van het bestuur/de directie van en de uitvoering van de uitspraak.

7. Inzagerecht

- a. Beide partijen hebben recht op inzage in de gegevens die betrekking hebben op de zaak.
- b. Beide partijen ontvangen kopieën van de eigen gegevens en het besluit en de onderbouwing van het besluit van de commissie.
- c. Derden kunnen alleen de gegevens inzien als beide partijen hiermee schriftelijk akkoord gaan.