

D 6211 Klachtenreglement

Klachtenreglement Stichting OpenDoor

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.

b. Medewerker

Een medewerker is een persoon die op basis van een overeenkomst met Stichting OpenDoor werkzaamheden uitvoert. Dit kan zijn op basis van:

- Arbeidsovereenkomst
- Overeenkomst tot het verrichten van enkele diensten
- Stageovereenkomst
- Vrijwilligersovereenkomst

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 leden.

b. Alle leden hebben stemrecht.

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

d. Het bemiddelingsteam bestaat uit:

- B. van den Buijs (vertegenwoordiger van het personeel en lid van het managementteam)
- A. van der Horst (aandachtfunctionaris binnen Stichting OpenDoor en lid van het managementteam)
- H. Zegers (extern vertrouwenspersoon van Stichting Inzet voor Zorg)

e. Administratieve ondersteuning vanuit Stichting OpenDoor wordt verzorgd door S. El Mobarik.

f. De teamleden zijn benoemd door de directie, en indien gewenst vindt er een herbenoeming plaats.

g. Het bemiddelingsteam kan externe deskundigen raadplegen.

h. Alle teamleden hebben een plicht tot geheimhouding.

i. De klachtencommissie moet voldoen aan eisen van onafhankelijkheid, deskundigheid en onpartijdigheid.

3. Rechten en plichten

a. Iedereen heeft het recht om een klacht in te dienen over de uitvoering van werkzaamheden binnen Stichting OpenDoor. Dit kan bij het bemiddelingsteam of direct bij het Klachtenportaal Zorg.

D 6211 Klachtenreglement

- b. De indiener ondervindt geen nadelige gevolgen van het indienen van een klacht.
- c. Het bemiddelingsteam behandelt de klacht zorgvuldig en empathisch.
- d. Een schriftelijke klacht moet ondertekend worden door de indiener.
- e. Een klacht die niet volledig is, kan worden aangevuld. Indien dit niet gebeurt, kan de klacht niet in behandeling worden genomen.
- f. Klachten over gedragingen ouder dan tien weken kunnen niet meer in behandeling worden genomen.
- g. De klager kan op ieder moment informeren naar de status van de klacht.
- h. Indien de klager en de aangeklaagde partij er niet uitkomen, kan de klacht worden doorgezet naar het Klachtenportaal Zorg.
- i. Klachten worden behandeld met inachtneming van het beginsel van hoor en wederhoor.
- j. De persoonlijke levenssfeer van alle betrokkenen wordt tijdens de klachtbehandeling gewaarborgd en beschermd.

4. Het indienen van een klacht

- a. Een klacht wordt schriftelijk ingediend bij het bemiddelingsteam of bij het Klachtenportaal Zorg.
- b. De klacht kan betrekking hebben op alle aspecten van de activiteiten van Stichting OpenDoor.
- c. De klager en aangeklaagde partij kunnen zich laten bijstaan door een vertrouwenspersoon.
- d. Jongeren tot 18 jaar kunnen ook ondersteuning krijgen van Jeugdstem.
- e. Contactgegevens:
 - Klachtenportaal Zorg: info@klachtenportaalzorg.nl / 0228 322205
 - Vertrouwenspersoon: Harald Zegers (vertrouwenspersoon@stichtinginzetvoorzorg.nl / 06 24849636)
 - Jeugdstem: 088-5551000 / www.jeugdstem.nl

5. Termijnen

- a. De klacht dient binnen tien weken na het incident te worden ingediend.
- b. Indien een klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de indiener hier binnen twee weken over geïnformeerd.
- c. Binnen twee weken na indiening ontvangt de klager een ontvangstbevestiging.
- d. Uiterlijk vier weken na behandeling wordt een advies uitgebracht aan de directie.
- e. Binnen twee weken na het advies ontvangt de klager een definitieve uitspraak.
- f. Het bemiddelingsteam ziet toe op correcte uitvoering van de uitspraak.
- g. De volledige behandeling van de klacht vindt plaats binnen redelijke termijnen, met waarborging van zorgvuldigheid en vertrouwelijkheid.

6. Werkwijze Klachtenportaal Zorg

- a. Het Klachtenportaal Zorg handelt onafhankelijk.
- b. Beide partijen worden gehoord en de aangeklaagde partij moet informatie verstrekken.
- c. Bij strafbare feiten wordt de klager verwezen naar justitie.

D 6211 Klachtenreglement

d. Het Klachtenportaal Zorg:

- Roept partijen op
- Stelt alle informatie beschikbaar aan betrokkenen
- Informeert de directie schriftelijk over haar conclusies en advies

e. Besluiten kunnen zijn:

- Klacht niet ontvankelijk
- Klacht ongegrond
- Klacht (gedeeltelijk) gegrond

7. Registratie en verslag

- a. Klachten worden vijf jaar bewaard en daarna vernietigd.
- b. Registratie van klachten dient voor jaarlijkse verslaglegging.
- c. Persoonsgebonden en anonieme klachten worden apart geregistreerd.
- d. Klachtenportaal Zorg kan de directie adviseren over klachtenmanagement.

8. Beëindiging procedure

- a. De klagende partij kan op elk moment de procedure beëindigen.
- b. Na beëindiging wordt de klacht niet verder behandeld.
- c. De procedure eindigt met de uitspraak en uitvoering van de beslissing.

9. Inzagerecht

- a. Beide partijen hebben recht op inzage in dossierstukken.
- b. Beide partijen ontvangen een kopie van het besluit en onderbouwing.
- c. Derden krijgen alleen toegang met schriftelijke toestemming van beide partijen.

10. Klachten van jongeren tot 18 jaar

Jongeren tot 18 jaar die gebruik maken van de diensten van Stichting OpenDoor hebben het recht om een klacht in te dienen als zij niet tevreden zijn over de geboden hulpverlening of de manier waarop een professional met hen omgaat. Ouders en pleegouders kunnen dit eveneens doen.

Bij het indienen van de klacht kunnen zij ondersteund worden door een vertrouwenspersoon van Jeugdstem.

Contactgegevens Jeugdstem:

- Telefoon: 088-5551000 (bereikbaar op werkdagen van 09:00 tot 17:00 uur)
- Chat: www.jeugdstem.nl (maandag t/m donderdag van 16:00 tot 20:00 uur, vrijdag van 15:00 tot 17:00 uur)

11. Klachten van jongeren en jongvolwassenen vanaf 18 jaar

Jongeren en jongvolwassenen vanaf 18 jaar die gebruik maken van zorg via Stichting OpenDoor kunnen eveneens een klacht indienen als zij ontevreden zijn over de hulpverlening of een medewerker. Indien een klacht niet naar tevredenheid binnen Stichting OpenDoor wordt afgehandeld, kunnen zij zich wenden tot het Klachtenportaal Zorg.

D 6211 Klachtenreglement

Contactgegevens Klachtenportaal Zorg:

- E-mail: info@klachtenportaalzorg.nl
- Telefoon: 0228 322205
- Vertrouwenspersoon: Harald Zegers (vertrouwenspersoon@stichtinginzetvoorzorg.nl / 06 24849636)