

Klachtenregeling

Wij vinden het erg belangrijk dat de cliënt tevreden is. Maar ook als de cliënt ontevreden is willen wij dat graag horen. Deze klachtenregeling beschrijft hoe wij omgaan met klachten.

Interne afspraken over het omgaan met klachten

Passend bij de visie reageert de medewerker op het appèl dat de cliënt op hem doet. De medewerker stimuleert dat een klacht over hem/haar wordt geuit en betreft zo nodig collega's of de leidinggevende bij dit gesprek. Medewerkers bespreken een klacht binnen hun team met als doel herhaling van de klacht te voorkomen. Als een cliënt een klacht indient bij de clustermanager of gedragskundige over een medewerker dan zal in principe een gesprek plaatsvinden in het bijzijn van de betreffende medewerker en de cliënt, tenzij de cliënt of de leidinggevende vindt dat dit niet wenselijk is. Ook de bestuurders willen, als dat helpt, graag helpen om te luisteren en mee te denken. Een mail kan gestuurd worden naar kwaliiteit@omegagroep.nl. Medewerkers wijzen de cliënt zo nodig op het bestaan van de vertrouwenspersoon en de mogelijkheden tot het indienen van een formele klacht bij de Stichting Expertisecentrum klacht- en gezondheidsrecht.

Vertrouwenspersoon

De bestuurders hebben een onafhankelijke vertrouwenspersoon aangesteld. Deze is te bereiken via vertrouwenspersoon@omegagroep.nl. De vertrouwenspersoon kan de cliënt zo nodig adviseren bij het indienen van een klacht, zij functioneert in deze als onze interne klachtenfunctionaris. De vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alles wat zij aan klachten van de cliënten (of medewerkers) hoort. De vertrouwenspersoon geeft gevraagd en ongevraagd advies aan de bestuurders.

De vertrouwenspersoon registreert de klachten die bij haar binnenkomen en brengt hierover, zonder namen te noemen, jaarlijks verslag uit aan de bestuurders. De vertrouwenspersoon kan ook aanbevelingen doen aan de bestuurders.

Geheimhoudingsplicht

Iedereen die bij de behandeling van een klacht betrokken is, is verplicht tot geheimhouding.

Klachtencommissie

Als het niet gelukt is om tot een oplossing te komen, dan kan de klacht worden ingediend bij onze externe klachtencommissie. Deze taak hebben wij uitbesteed aan een externe partij omdat wij vanuit onze visie een klacht altijd vanuit de relatie en de ontmoeting willen oplossen. Helaas is dit soms niet meer haalbaar. Dan kan de cliënt terecht bij de Stichting Expertisecentrum klacht- en gezondheidsrecht. Onze interne klachtenfunctionaris is beschikbaar om de cliënt te ondersteunen richting de externe klachtencommissie. Hieronder beschrijven wij de werkwijze stap voor stap.

Stap 1

Op de websites www.omegagroep.nl en www.hetmiddelpunt.nl staat een link naar www.eckg.nl. Op de website van de Stichting Expertisecentrum klacht- en gezondheidsrecht staat een digitaal klachtenformulier dat de cliënt kan invullen, het verzend automatisch naar de klachtencommissie. Een indiener krijgt uiterlijk binnen 5 werkdagen een bevestiging van ontvangst.

Stap 2

De externe klachtencommissie bepaalt of de klacht ontvankelijk is, indien dit het geval is neemt zij de klacht in behandeling overeenkomstig de werkwijze zoals beschreven in hun reglement op hun website www.eckg.nl. Binnen twee weken rondt zij de fase van hoor en wederhoor af. Zij komt met een oordeel en eventueel een advies zodat het bestuur binnen 6 weken haar besluit naar klagers kan voorleggen.

Stap 3

Het bestuur ontvangt jaarlijks een rapportage van ingediende en afgehandelde klachten. In het Jaardocument Maatschappelijke verantwoording dat het bestuur jaarlijks openbaar publiceert

wordt deze rapportage meegenomen. Tevens informeert het bestuur gemeentes en zorgkantoor.

Geschillencommissie

De geschillencommissie neemt klachten in behandeling die het interne traject en het traject bij de externe klachtencommissie doorlopen hebben. De vertrouwenspersoon is beschikbaar ter ondersteuning als een cliënt een klacht hier wil indienen. Aan het behandelen van klachten door de geschillencommissie zijn kosten verbonden, zowel voor Omega Groep als ook voor de cliënt.

Taken en verantwoordelijkheden

- Een cliënt kan zelf een klacht indienen of zich laten vertegenwoordigen door:
 - de wettelijk vertegenwoordiger van de cliënt;
 - een gemachtigde van de cliënt;
 - nabestaanden van de cliënt;
- De bestuurders zijn verantwoordelijk voor een goede klachtenafhandeling;
- De bestuurders kunnen bij een klacht, die om een directe reactie vraagt, onmiddellijk actie ondernemen. De klager moet hier wel mee instemmen;
- De bestuurders zijn verantwoordelijk voor het maken van deze klachtenregeling en het kenbaar maken van deze regeling bij de cliënt en de medewerkers;
- De bestuurders zorgen dat er binnen de visie van de organisatie ruimte is om effectief naar de cliënt en zijn/haar klachten te luisteren;
- Deze regeling is beschikbaar voor alle cliënten en begeleiders van onze organisatie.
- Bij aanvang van de zorg- en dienstverlening ontvangt de cliënt deze regeling in de cliëntmap;
- Deze regeling is ter inzage op de website van onze organisatie.

Belangrijke opmerking

Tot uiterlijk een jaar nadat het feit of de gebeurtenis waarover geklaagd wordt, heeft plaatsgevonden, kan een klacht worden ingediend. In bijzondere gevallen kan een klacht over een feit of gebeurtenis die langer dan een jaar geleden heeft plaatsgevonden worden ingediend bij de klachtencommissie. De voorzitter van de klachtencommissie beoordeelt of een klacht na een jaar nog in behandeling wordt genomen.

Deze regeling is van toepassing op klachten die zijn ontstaan tijdens de zorg- en dienstverlening door medewerkers. Met deze regeling verantwoorden wij aan de eisen gesteld in de Wet Kwaliteit, klachten en geschillen zorg en de Jeugdwet.

Vaststellen regeling

Op 19-04-2017 heeft de cliëntenraad positief ingestemd met deze regeling. Op 24-04-2017 is de OR geïnformeerd. De bestuurders hebben de regeling op 02-05-2017 vastgesteld. Deze regeling zal eenmaal per 2 jaar worden geëvalueerd en zo nodig worden bijgesteld.