	Klachtenreglement	Pagina 1 van 2	B 4.3.2
	4. Uitvoering – Primaire proces	Eigenaar: Dir.	Versie 01-07-2021

Inleiding

Dit reglement is van toepassing op klachten ontstaan tijdens de dienstverlening door medewerkers van Opstap 2.0 aan cliënten die al dan niet hebben geleid tot schade aan de cliënt, aan wie in het kader van de Wet Kwaliteit Klachten Geschillen Zorg (WKKGZ) wordt verleend.

Wat zijn klachten/tips?

Alle signalen/uitingen van ongenoegens vanuit deelnemers en/of medewerkers.

Doel van het klachtenbeleid

Onderbouwing en beschrijving op welke wijze Opstap 2.0 klachten behandelt en gebruikt om de dienstverlening te optimaliseren.

- Borgen van correcte, onafhankelijke en snelle afhandeling van klachten.
- De deelnemers en medewerkers van Opstap 2.0 in de gelegenheid te stellen hun klachten te kunnen uiten.

Toepassingsgebied

- De deelnemers (of hun vertegenwoordigers) van Opstap 2.0.
- Medewerkers van Opstap 2.0.
- De totale dienstverlening van Opstap 2.0.

Werkwijze


Het streven is om klachten/tips inzichtelijk te hebben en als verbeterinstrument te gebruiken. Eenieder kan verbetertips, klachten, ideeën, ergernissen enz. kenbaar maken. Dit kenbaar maken kan mondeling en/of schriftelijk. Indien een klacht direct (in overleg met betrokkenen) wordt opgelost wordt de klacht en afhandeling door betrokken leidinggevende na afhandeling gemeld bij de externe klachtenfunctionaris van Opstap 2.0.

De externe klachtenfunctionaris registreert alle ingekomen klachten/tips in een overzicht en filtert de officiële klachten. De externe klachtenfunctionaris legt van de officiële klachten een dossier aan. Anoniem ingediende klachten kunnen niet officieel in behandeling worden genomen.

Indien oplossing klacht niet mogelijk is verwijst de externe klachtenfunctionaris de indiener klacht door naar een geschillencommissie.

Mondelinge klacht	Hoe en wat
Deelnemer of medewerker is niet tevreden	Deelnemer of medewerker bespreekt de klacht eerst met de direct betrokkene(n)
Indien klacht niet opgelost is	Werkbegeleider/leidinggevende of directie Maakt een afspraak met de deelnemer of medewerker.
Indien de klacht is opgelost	Resultaten worden op schrift gesteld en toegevoegd aan dossier deelnemer of medewerker.
Indien klacht niet tot tevredenheid is opgelost	Deelnemer of medewerker wordt gewezen op mogelijkheid van bemiddeling door externe klachtenfunctionaris van Opstap 2.0

Officiële klacht (schriftelijk/niet-anoniem)	Hoe en wat
Externe klachtenfunctionaris neemt contact op met de indiener klacht.	De schriftelijk- en mondeling ingediende klachten & tips en afhandeling worden schriftelijke vastgelegd op bijlage 1: klachtenformulier.
Directe oplossing in overleg met betrokken partijen <i>of</i> In overleg met indiener klacht worden vervolg acties besproken <i>of</i>	Indien niet op te lossen in overleg wordt indiener klacht verwezen naar de geschillencommissie.

	Klachtenreglement	Pagina 2 van 2	B 4.3.2
	4. Uitvoering – Primaire proces	Eigenaar: Dir.	Versie 01-07-2021

Oplossing klacht is niet mogelijk. De externe klachtenfunctionaris informeert de indiener klacht over de motivatie en verwijst naar mogelijkheid geschillencommissie.	
De klacht, afhandeling, vervolg acties, motivatie afwijzing klacht e.a. afspraken worden door klachtenfunctionaris op papier gezet. De relevante documenten horend bij klacht worden gearhiveerd.	1x per jaar wordt een analyse van de ingekomen klachten & tips besproken met de directie en leidinggevenden.
Indien deelnemer of medewerker niet akkoord is met afhandeling wordt dit schriftelijk vastgelegd. In overleg met betrokkenen wordt klacht doorverwezen naar de geschillencommissie.	Nav de jaarlijkse bespreking wordt verslag gemaakt. Hierin worden aanbevelingen, conclusies en acties vastgelegd.
Na volledige afhandeling klacht wordt indiener klacht door externe klachtenfunctionaris gevraagd of hij/zij akkoord is met afhandeling. Indien akkoord afhandeling wordt dit schriftelijk vast gelegd.	Externe klachtenfunctionaris checkt regelmatig of de acties het gewenste resultaat hebben. Dit wordt geregistreerd. Indien nodig kunnen weer acties volgen.

Informatievoorziening

Uitgangspunt bij de informatievoorziening is dat de deelnemer en medewerkers weten hoe zij gebruik kunnen maken van hun klachtrecht. De informatie dient goed toegankelijk te zijn.

Hiertoe kent de organisatie de volgende informatiestromen:

Bij intake deelnemers en in diensttreding medewerkers wordt melding gemaakt van het interne klachtenbeleid. Deelnemer en medewerker worden geïnformeerd hoe zij een klacht kunnen indienen.

Inzagerecht

Klager en beklagde worden in de gelegenheid gesteld alle op de klacht betrekking hebbende stukken in te zien.

Onafhankelijke klachtenfunctionaris / Geschillencommissie

Opstap 2.0 heeft een contract afgesloten met de Geschillencommissie Zorggeschil van Quasir BV:

U kunt uw klacht bij een onafhankelijke klachtenfunctionaris indienen via onderstaande contact informatie:

E-mail: bemiddeling@quasir.nl.

Telefoon: 06 4844 5538

Post: Quasir afdeling Klachtenbemiddeling, t.a.v. coördinator abonnementen, Postbus 1021, 7940 KA Meppel.