

Klachtenregeling OntzOrgt

Iedereen die te maken heeft (gehad) met OntzOrgt kan een klacht hebben. Dat kan een cliënt zijn, maar ook een ouder, verzorger of een andere betrokkene. Een klacht gaat over iets wat jij hebt meegemaakt in het contact met OntzOrgt en waar je ontevreden over bent.

Een klacht is een uiting van ontevredenheid. Die ontevredenheid kan verschillende oorzaken hebben: een misverstand, onduidelijkheid of iets wat volgens jou niet goed is gegaan. Wat de reden ook is, wij vinden het belangrijk dat jij je gehoord voelt. We willen samen kijken hoe we jouw ontevredenheid kunnen wegnemen, misverstanden kunnen oplossen en – als dat nodig is – passende acties kunnen ondernemen. Zo kunnen we onze zorg en ondersteuning blijven verbeteren.

Heb jij een klacht over OntzOrgt? Blijf hier dan niet mee zitten. Maak je klacht bespreekbaar. In deze klachtenregeling leggen we uit hoe je een klacht kunt indienen en wat er daarna met jouw klacht gebeurt. Zo weet je waar je aan toe bent.

Deze klachtenregeling is er niet alleen voor jou, maar ook voor medewerkers en andere betrokkenen. Zij weten hierdoor hoe er zorgvuldig met klachten wordt omgegaan en wat er van hen wordt verwacht.

Klachtenregeling Jeugdwet

Vertrouwenspersoon

Elk kind, iedere jongere en elke (pleeg)ouder of verzorger kan gebruikmaken van een onafhankelijke vertrouwenspersoon. Heb je vragen, twijfel je ergens over of ben je ontevreden? Dan kun je contact opnemen met de vertrouwenspersoon.

De vertrouwenspersoon voor de jeugdhulp is JeugdStem:

- Telefoon: 088 – 555 1000
(werkdagen van 9.00 tot 17.00 uur)
- Contactformulier: via www.jeugdstem.nl
- Chat: via www.jeugdstem.nl
(maandag t/m donderdag van 16.00 tot 20.00 uur, vrijdag van 15.00 tot 17.00 uur)

Bij de vertrouwenspersoon kun je jouw verhaal kwijt. Je kunt daar geen formele klacht indienen. De vertrouwenspersoon kan je wél helpen om het gesprek aan te gaan met OntzOrgt of om je klacht goed te verwoorden en op papier te zetten.

Heb je een klacht?

Op grond van de Jeugdwet heeft OntzOrgt een regeling voor de behandeling van klachten. Deze klachten gaan over het gedrag van OntzOrgt of van medewerkers die voor ons werken, richting een jeugdige of diens ouder(s), verzorger(s), voogd of andere gezaghebbenden.

Als je een klacht hebt, zijn er verschillende manieren om die bespreekbaar te maken.

Klachtencommissie

Je kunt een formele klacht indienen bij Solopartners. Dit is een onafhankelijke klachtencommissie. Op de website van Solopartners lees je hoe je een klacht kunt indienen en wat de procedure is.

- Als je een klacht hebt, maak dit dan (als het mogelijk is) eerst bespreekbaar met de persoon of personen tot wie de klacht zich richt en of op wie de klacht betrekking heeft. Je kunt je hierbij laten ondersteunen door de onafhankelijke vertrouwenspersoon of iemand anders die jij vertrouwt.
- Maak schriftelijk melding van jouw klacht via info@ontz0rgt.nl onder vermelding van klacht, datum en met het verzoek om een gesprek. De directie zal dan binnen 5 werkdagen contact met jou opnemen en afstemmen hoe de klacht het best besproken kan worden. Je kunt je hierbij laten ondersteunen door de onafhankelijke vertrouwenspersoon of iemand anders die je vertrouwt.
- Als het ongenoegen niet is weggenomen kan je een klacht indienen bij Solopartners. Je kunt je hierbij laten ondersteunen door de onafhankelijke vertrouwenspersoon of iemand anders die je vertrouwt.
- Je kunt ook direct, zonder tussenkomst van Ontz0rgt, een klacht indienen bij Solopartners (www.solopartners.nl of mail klachten@cbkz.nl).
- Solopartners biedt jou aan dat er een onafhankelijke klachtenfunctionaris wordt ingezet om samen tot een oplossing te komen.
- Als jij geen bemiddeling wilt van de klachtenfunctionaris wordt de klacht doorgezet naar de klachtenfunctionaris.
- Als het ongenoegen niet is weggenomen na bemiddeling door de klachtenfunctionaris kan de klacht worden doorgezet naar de klachtencommissie.

Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ)

Je kunt ook terecht bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ), via het Landelijk Meldpunt Zorg. Op de website van de IGJ staat uitgebreide informatie over het indienen van een klacht of melding:

- www.igj.nl
- <https://www.igj.nl/onderwerpen/klacht-of-vraag-over-zorg-of-jeugdhulpverlening>

Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) - Klachtenregeling voor volwassenen

Heb je een klacht?

Volgens de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) heeft Ontz0rgt een klachtenregeling. Deze regeling zorgt ervoor dat klachten laagdrempelig, zorgvuldig en tijdig worden behandeld. Het doel is om samen tot een oplossing te komen en de kwaliteit van onze zorg te verbeteren.

Klachtenprocedure – stap voor stap

Stap 1: Bespreek je klacht

Heb je een klacht? Probeer deze, als dat mogelijk en voor jou prettig is, eerst te bespreken met de medewerker(s) op wie de klacht betrekking heeft. Vaak kunnen misverstanden zo al worden opgelost.

Stap 2: Bespreek de klacht

Lukt het niet om er samen uit te komen, of vind je het lastig om dit rechtstreeks te bespreken? Dan kun je een afspraak maken met OntzOrgt om jouw klacht te bespreken. Een leidinggevende sluit bij het gesprek aan. Je mag je hierbij laten ondersteunen door:

- Een onafhankelijke klachtenfunctionaris van Solopartners, of
- Iemand anders die jij vertrouwt.

Stap 3: Dien een klacht in bij Solopartners

Je kunt ook direct, zonder tussenkomst van OntzOrgt, een klacht indienen bij Solopartners (www.solopartners.nl of mail klachten@cbkz.nl).

Na het indienen van de klacht start de bemiddelingsfase. Hierbij wordt geprobeerd om samen tot een oplossing te komen.

Stap 4: Geschillencommissie

Ben je niet tevreden over de afhandeling of de voorgestelde oplossing? Dan kun je je klacht voorleggen aan de geschillencommissie van Solopartners. De geschillencommissie doet een onafhankelijk en bindend oordeel.

Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ)

Je kunt ook terecht bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) via het Landelijk Meldpunt Zorg. Op de website van de IGJ vind je meer informatie over het indienen van een klacht of melding:

- www.igj.nl
- <https://www.igj.nl/onderwerpen/klacht-of-vraag-over-zorg-of-jeugdhulpverlening>