

Klachtenprocedure

dd. 21-04-2021

Versie: 5.0

Organisatie- Cliënt- Medewerker – Klachten en feedback

Vervaldatum: 20-04-2023

Pag. 1 van 1

U heeft een klacht... en deze wilt u kenbaar maken aan Stichting OOK Begeleiding? Dat kan, en dat mag. Wij hebben hiervoor een klachtenprocedure. Wij vinden uw input belangrijk, ook als U een klacht heeft. Want daarmee kunnen we bijvoorbeeld verwachtingen bijstellen en onze begeleiding verbeteren. Maar nog belangrijker: u meer tevreden stellen! Daar wordt u beter van, en daar wordt Stichting OOK beter van. Wij vinden het belangrijk dat uw verhaal achter de klacht gehoord wordt en dat klachten snel en goed worden afgehandeld.

Dus heeft u een klacht?

Klacht indienen:

U kunt uw klacht bij uw begeleider kenbaar maken. Indien u uw klacht niet met uw begeleider wilt bespreken, kunt u deze rechtstreeks bij de klachtencommissie van Stichting OOK Begeleiding neerleggen. Dit kan via het standaard klachtenformulier, deze kunt u opvragen via meldingen@ookbegeleiding.nl of per post.

Het contactadres is:

Stichting OOK Begeleiding
T.a.v. Klachtencommissie
Postbus 172
5660 AD te Geldrop

Het ingevulde klachtenformulier kunt u retourneren naar meldingen@ookbegeleiding.nl of per post. Wij verzenden u uiterlijk 3 dagen na ontvangst van het ingevulde klachtenformulier een ontvangstbevestiging. Wanneer een klacht námens een volwassen cliënt wordt ingediend, ontvangen wij ook graag een getekende machtiging van de persoon die de klacht wil indienen.

De klachtencommissie van Stichting OOK Begeleiding bestaat in basis uit 3 personen. De voorzitter is Paulien Wenmakers. Zij heeft geen enkele relatie met Stichting OOK Begeleiding. Daarnaast zijn Ellen Raaijmakers en Inge van den Broek lid van de klachtencommissie. Indien de klacht het persoonlijk handelen of het handelen van een medewerker betreft waarvoor het lid verantwoordelijk is, zal het lid haar functie binnen de klachtencommissie niet uitoefenen. In dat geval wordt een medewerker ingezet die het meeste afstand tot de klacht heeft. De leden van de klachtencommissie zijn bereikbaar via meldingen@ookbegeleiding.nl.

Indien sprake is van Jeugdwet, kunt u uw klacht rechtstreeks melden via www.akj.nl. Hier kunt u contact hebben met een onafhankelijke vertrouwenspersoon in de jeugdhulpverlening om uw klacht mee te bespreken.

Vervolgstep: De klachtencommissie handelt uw klacht normaal gesproken binnen 4 weken af. Op basis van de verzamelde informatie wordt een uitspraak gedaan. Indien de klacht (deels) gegrond is, wordt aangegeven welke verbeteringen Stichting OOK Begeleiding aanbrengt. Uiteraard wordt bij een ongegronde en deels gegronde klacht de uitspraak gemotiveerd. U ontvangt een schriftelijke bevestiging van het resultaat.

Oneens met de uitspraak: Wanneer u het met de uitspraak oneens bent, kunt u binnen één maand na ontvangst schriftelijk bezwaar indienen bij een onafhankelijke en externe klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg. U vindt de contactgegevens op onze website: www.ookbegeleiding.nl.

Niet tevreden: Wanneer u vindt dat de klacht ook door de externe klachtenfunctionaris niet goed is afgehandeld, dan kunt u zich wenden tot de website www.degeschillencommissie.nl. Op deze website is informatie te vinden over het indienen van de klacht.