

Klachtenregeling Stichting Ommaja



Algemene bepalingen

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- de Stichting: Stichting Ommaja, Verzetstrijderslaan 11, 7731 WW Ommen
- begeleider: degene waarop de klacht betrekking heeft
- bestuur: degene die namens Stichting Ommaja het bestuur vertegenwoordigt en eindverantwoordelijk is
- bewoner: een bewoner van het Ommajahuis van Stichting Ommaja en/of haar ouder/wettelijk vertegenwoordiger
- bezwaar: een mondelinge of schriftelijke uiting van onvrede over de dienstverlening van de Stichting
- klacht: een schriftelijke en uitdrukkelijk als klacht bij de Stichting ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van de Stichting.

Artikel 2

Deze klachtenregeling geldt uitsluitend voor bewoners en hun ouders c.q. wettelijk vertegenwoordigers. Zij kunnen zich bij de indiening en behandeling van klachten door derden laten vertegenwoordigen en/of bijstaan.

Bezwaren

Artikel 3

Een bezwaar wordt binnen 14 dagen behandeld door de teamcoördinator van de Stichting; deze tracht het bezwaar samen met de bewoner op te lossen. De teamcoördinator zet op papier hoe het bezwaar is opgelost en de bewoner en/of de ouder/wettelijk vertegenwoordiger ondertekent dit voor akkoord. Is de bewoner niet tevreden dan kan zij binnen een maand na dagtekening van de schriftelijke bevestiging van de bezwaarafhandeling een klacht bij het bestuur van Stichting Ommaja indienen.

Klachten

Artikel 4

Een klacht kan uitsluitend schriftelijk worden ingediend. Een klacht moet tenminste voorzien zijn van:

- naam en adres van de indiener
- de dagtekening
- een omschrijving van de klacht
- handtekening van de indiener.

Klachten die niet gedagtekend zijn, worden geacht gedagtekend te zijn op de dag van ontvangst.

Artikel 5

Het bestuur bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen tien werkdagen, te rekenen vanaf datum poststempel, en stuurt de klacht door naar de klachtenfunctionaris.

Artikel 6

6.1 De klacht wordt zo spoedig mogelijk, uiterlijk binnen 6 weken, door de klachtenfunctionaris als volgt behandeld:

- a. de klachtenfunctionaris hoort de bewoner,
- b. de klachtenfunctionaris lost de klacht zo mogelijk op door bemiddeling en deelt het resultaat daarvan schriftelijk mee aan de bewoner/wettelijk vertegenwoordiger

6.2 De klachtenfunctionaris gaat na of de gedraging waarover is geklaagd:

- a. in strijd is met een wettelijk voorschrift van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ)
- b. in overeenstemming is met de dienstverlening waartoe de Stichting zich verbonden heeft en gaat na of er al dan niet sprake is van grensoverschrijdend gedrag

6.3 De klager wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, mogelijk aangevuld met verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of worden ondernomen.

6.4 Indien de bewoner c.q. ouder/wettelijk vertegenwoordiger van mening is dat Stichting Ommaja geen bevredigend besluit heeft genomen ten aanzien van zijn/haar klacht, dan heeft de bewoner de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij het Landelijk Meldpunt Zorg.

Zie voor details de website van LMZ: <https://www.igj.nl/onderwerpen/themas/klachten-en-melden>

Artikel 7

Alle bezwaren en klachten van cliënten worden onder strikte geheimhouding afgewikkeld. Indien het noodzakelijk is bij derden informatie op te vragen zal vooraf toestemming aan de bewoner worden gevraagd.

Artikel 8

8.1 Een klacht wordt niet in behandeling genomen als:

- a. de klacht anoniem is
- b. het feit waarover geklaagd wordt langer dan zes maanden vóór indiening heeft plaatsgevonden.

8.2 Als de klacht niet in behandeling kan worden genomen, dan wordt de klager binnen een termijn van drie weken na ontvangst van de klacht schriftelijk met opgave van reden(en) in kennis gesteld.

8.3 Indien de klager het daar niet mee eens is, kan de klager zich wenden tot het LMZ.

Artikel 9

Als de klacht is opgelost of afgedaan, legt de klachtenfunctionaris de wijze waarop dat is gebeurd vast op het klachtenformulier.

Slotbepalingen

Artikel 10

Een bezwaar of klacht wordt niet in behandeling genomen of de behandeling wordt gestaakt als de bewoner zich voor of tijdens de behandeling ter zake van hetzelfde bezwaar of dezelfde klacht tot de kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend.

Artikel 11

Deze klachtenregeling geldt voor onbepaalde tijd.