



## **Klachtenreglement Opdidakt**

De directie van Opdidakt is ervan overtuigd dat alle medewerkers werken aan kwalitatief goede dienstverlening. Desondanks is het denkbaar dat een cliënt niet tevreden is over de geboden dienst. Ons klachtenreglement is gebaseerd op de Jeugdwet (2014), de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (WKKGZ 2016)) en de Klachtenrichtlijn Gezondheidszorg (van KNMG 2004). Onderdeel van het klachtenreglement is een interne klachtenprocedure. Alle medewerkers van Opdidakt zijn bekend met deze interne procedure.

We lichten enkele begrippen toe:

### Cliënt

Een cliënt van Opdidakt is in de meeste gevallen een kind, jongere of jongvolwassene. Diegene(n), die namens de cliënt de overeenkomst met Opdidakt heeft (hebben) ondertekend, kan (kunnen) een klacht indienen. Overige betrokkenen, zoals leerkracht of verwijzer, kunnen eventuele ontevredenheid uiten bij de medewerker en/of vestigingsmanager.

### Klager

Dit is de cliënt of een ouder/verzorger van de cliënt.

### Klacht

Iedere uiting van ontevredenheid wordt behandeld als een klacht. De ernst en de impact van de klacht kunnen heel verschillend zijn. Een klacht kan van inhoudelijke, van organisatorische en/of van persoonlijke aard zijn.

### Interne klachtencommissie

Deze bestaat uit de algemeen directeur, een stafmedewerker en de teamleider secretariaat. Een klacht kan mondeling en/of schriftelijk bij de interne commissie worden gemeld. De commissie gaat in gesprek met de klager en de betrokken medewerker. Na onderzoek geeft de commissie een aanbeveling richting de betrokken medewerker en/of vestigingsmanager.

### Externe klachtencommissie

Dit is een voor de klager beschikbare en bereikbare onafhankelijke commissie, ingesteld door de Stichting klachtencommissie Gezondheidszorg. De commissie onderzoekt en behandelt de door de klager ingediende klacht en doet er een uitspraak over.

### **Reageren op signalen van ontevredenheid**

Medewerkers zijn alert op alle uitingen van ontevredenheid. Tijdens een eerste contact over een klacht wordt de cliënt gewezen op het klachtenreglement. Is er een klacht, dan maakt een medewerker van het secretariaat melding van deze klacht bij de betrokken vestigingsmanager.

Uitgangspunt van de klachtafhandeling binnen Opdidakt is dat een klacht zoveel mogelijk door de betrokken medewerker en vestigingsmanager wordt opgepakt en opgelost. In geval de ontevredenheid niet wordt weggenomen door de betrokken medewerker en vestigingsmanager, wordt het behandelen van de klacht en het oppakken van de klachtafwikkeling bij de interne klachtencommissie neergelegd.



### **Doorlooptijd klachtafwikkeling**

Binnen twee werkdagen na melding van een klacht ontvangt de klager een ontvangstbevestiging vanuit het secretariaat. Binnen één week na melding dient de klacht inhoudelijk behandeld te zijn op de vestiging. Mocht deze termijn niet haalbaar zijn, dan wordt dit gecommuniceerd naar de klager. In dat bericht wordt aangegeven wanneer klager een inhoudelijke reactie kan verwachten.

### **Registratie & monitoring**

Iedere klacht die binnenkomt is een kans op verbetering. In dit kader is monitoring erg belangrijk. Een klacht die telefonisch of schriftelijk wordt gemeld, wordt intern geregistreerd. Feedback vanuit de cliënt kan gebruikt worden bij het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening. De teamleider van het secretariaat registreert elke klacht, inclusief de voortgang. Periodiek worden de klachten doorgenomen met de interne klachtencommissie. Er vindt terugkoppeling plaats naar de vestigingen die het betreft.

### **Wet- en regelgeving**

- **Jeugdwet**  
Deze wet is in werking getreden per 1 januari 2015. In hoofdstuk 2 zijn de eisen met betrekking tot kwaliteit voor gemeenten vastgelegd. In hoofdstuk 4 is vastgelegd dat jeugdhulpaanbieders een regeling voor de behandeling van klachten van cliënten en/of hun ouder(s)/wettelijke vertegenwoordiger(s) moeten hebben en voor klachten over de organisatie en/of voor klachten over de voor de organisatie werkzame personen die hulp verlenen.
  - Artikel 4.2.1. regelt uitgebreid de samenstelling en het waarborgen voor de klachtencommissie.
  - Artikel 4.2.2 regelt de melding van ernstige klachten van structurele aard bij de met toezicht belaste ambtenaren.
- **Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (WKKGZ)**  
Deze wet is in werking getreden per 1 januari 2016. Volgens deze wet is iedere zorgaanbieder die Zvw- en Wlz-zorg verleent, verplicht een regeling te treffen voor de behandeling van klachten over een gedraging van de zorgaanbieder of van voor de zorgaanbieder werkzame personen jegens een cliënt, en deze regeling op passende wijze onder de aandacht van zijn cliënten te brengen.
- **Klachtenrichtlijn Gezondheidszorg opgesteld door Koninklijke Nederlandsche Maatschappij tot Bevordering der Geneeskunst van 2004 (KNMG).**