



Klachtenprocedure OpwaartZ.

1. Doel van het klachtenprotocol

Het doel van dit klachtenprotocol is het bieden van een duidelijke procedure voor het behandelen van klachten van cliënten over de geboden jeugdhulp. We willen hiermee bijdragen aan het verbeteren van onze dienstverlening en het vertrouwen in onze organisatie versterken.

2. Begripsbepalingen

- Klacht: Een uiting van ontevredenheid over de omgang, behandeling of dienstverlening door OpwaartZ of haar medewerkers.
- Klager: De jeugdige, ouder(s)/verzorger(s), of wettelijk vertegenwoordiger die een klacht indient.
- Klachtenfunctionaris: Een onafhankelijke functionaris die klachten behandelt en bemiddelt.
- Vertrouwenspersoon: Een onafhankelijke persoon die cliënten ondersteunt bij het indienen van klachten of het bespreken van de klacht.

3. Mogelijkheden voor het indienen van een klacht

De klager kan op verschillende manieren een klacht indienen:

- Mondeling bij de betrokken medewerker
- Schriftelijk (per e-mail of brief)
- Via het klachtenformulier
- Bij de externe klachtenfunctionaris of vertrouwenspersoon

4. Stappen in de klachtenprocedure

• Stap 1: Onderlinge oplossing

De klager bespreekt de klacht eerst met de betrokken medewerker. Het doel is om in goed overleg samen tot een oplossing te komen.

• Stap 2: Inschakeling klachtenfunctionaris

Indien de klacht niet onderling wordt opgelost, kan de klager contact opnemen met de onafhankelijke klachtenfunctionaris.

- De Klachtenfunctionaris:
 - Onderzoekt de klacht
 - Bemiddelt tussen partijen
 - Geeft indien nodig een advies aan de organisatie

OpwaartZ heeft haar klachtenregeling en -bemiddeling ondergebracht bij Quasir. Via onderstaande contactgegevens kunt u in contact komen met Quasir en uw klacht kenbaar maken. Een klachtenfunctionaris van Quasir zal binnen 48 uur contact met u opnemen.



De klachtenfunctionaris van Quasir zal u vervolgens adviseren/helpen bij het oplossen van uw klacht.

Contactgegevens Quasir:

- post: Quasir, Klachtenfunctionaris abonnementen, Postbus 1021, 7940 KA Meppel.
 - e-mail: bemiddeling@quasir.nl t.a.v. Klachtenbemiddeling
 - telefonisch: 06-48445538 (9.00 tot 17.00 uur ma t/m vr)
 - Uiterlijk binnen 48 uur na uw melding wordt u terug gebeld of gemaild, bij geen gehoor.
 - Meer informatie over Quasir te vinden via www.quasir.nl
- Stap 3: Externe geschilleninstantie
- Indien de klager niet tevreden is met de afhandeling door de klachtenfunctionaris, kan de klacht worden voorgelegd aan een erkende geschillencommissie (bijvoorbeeld via Quasir of Klachtenportaal Zorg).

5. Vertrouwenspersoon

Elke cliënt kan ondersteuning krijgen van een onafhankelijke vertrouwenspersoon.

Telefoonnummer: 06 – 57 53 75 20 (9.00 tot 17.00 uur ma t/m vr)
vpquasir@quasir.nl

6. Registratie en rapportage

Alle klachten worden zorgvuldig geregistreerd in het rapportage systeem.

Jaarlijks wordt een klachtenrapportage opgesteld en besproken in het managementteam.

7. Slotbepalingen

Dit protocol is vastgesteld op 01-05-2025 en wordt jaarlijks geëvalueerd.

Het protocol is beschikbaar op papier. En zal te vinden zijn op onze intranet in Zilliz.