

Jaarverslag 2022 Onafhankelijke Klachten Commissie

De Onafhankelijke Klachtencommissie is op 1-1-2016 opgericht. De klachtencommissie doet haar werk onafhankelijk van Zorgbelang Inclusief.

De klachtenregeling is van toepassing op gedragingen of uitingen ten aanzien van alle medewerkers in loondienst, ZZP-ers, alsmede van vaste vrijwilligers en stagiaires. Klachten over inhoudelijke zorg (professioneel handelen en geleverde zorg) vallen niet onder deze klachtenregeling.

De Onafhankelijke Klachtencommissie gaat ervan uit dat problemen en uitingen van onvrede in het algemeen het beste kunnen worden besproken tussen de klant en de betrokken medewerker van de desbetreffende organisatie, indien nodig samen met zijn of haar leidinggevende.

De praktijk wijst uit dat in een dergelijk gesprek heel goed een bevredigende oplossing gevonden kan worden. Voor zover dat niet het geval is kan een beroep op de Onafhankelijke Klachtencommissie gedaan worden.

De Onafhankelijke Klachtencommissie wordt in zijn directe werkzaamheden ondersteund door een ambtelijk secretaris en voor het overige gefaciliteerd door een projectleider van Zorgbelang Inclusief/Participatiepartners.

De OKC bestaat uit zes leden: Astrid Kraag (voorzitter), Linda Otten, Ben Abbing, Anke Huisman-Mak, Ine van de Gevel en Henk Stehouwer.

Er zijn op 31-12-2022 44 organisaties aangesloten bij de OKC. Dit zijn twee organisaties meer dan in 2021.

In 2022 zijn in totaal acht klachten ingediend. Deze waren afkomstig van cliënten van 5 aangesloten organisaties.

- Drie klachten zijn niet ontvankelijk verklaard.
Een omdat de organisatie waar de klacht overging niet bij de OKC is aangesloten, de tweede omdat de klacht afkomstig was van een medewerker en gericht op een andere medewerker.
In het derde geval omdat er al een interne behandeling liep die eerst afgerond diende te worden.
- Vijf klachten zijn daadwerkelijk in behandeling genomen.
In twee van de vijf klachtzittingen kwam de klager niet opdagen.
Alle vijf klachten zijn ongegrond verklaard.

Astrid Kraag, voorzitter Onafhankelijke Klachtencommissie.

Voor vermelding op uw website en/of documenten:

Tessa Beemer, ambtelijk secretaris, 088 929 40 02

secretariaat@onafhankelijkeklachtencommissie.nl

Voor algemene informatie kunt u contact opnemen met Karin Kalthoff, projectleider, 088 929 4038

karinkalthoff@participatiepartners.nl