# Klachtenregeling Therapeutische zorginstelling de Oase

Versie maart 2022

Medewerkers van Therapeutische zorginstelling de Oase doen hun uiterste best om goede zorg te bieden aan haar cliënten, maar het kan natuurlijk voorkomen dat u vragen heeft of dat u ontevreden bent over de dienstverlening. Een klacht kan zowel betrekking hebben op het gedrag en/of uitlatingen van een medewerker [en op het gedrag en/of uitlatingen van een derde die in opdracht van de Oase diensten heeft geleverd]. Een klacht kan worden ingediend door de cliënt zelf, maar ook door een vertegenwoordiger van de cliënt. Klachten worden zeer serieus genomen en vertrouwelijk behandeld.

Wanneer u een klacht of vraag heeft kunt u eerst gebruik maken van de interne klachtenregeling van de Oase. Wanneer u er samen met uw begeleider/behandelaar niet uitkomt, kunt u gebruik maken van de externe klachtenregeling. U bent echter niet verplicht om gebruik te maken van de interne klachtenregeling en kunt ervoor kiezen om direct gebruik te maken van de externe klachtenregeling van de Oase. Onderstaand zullen de interne en externe klachtenregeling worden beschreven.

## Interne klachtenregeling

Middels de interne klachtenregeling beoogt de Oase laagdrempelig samen met u tot een passende oplossing te komen. In eerste instantie kunt u uw klacht dan bespreken met de mentor.

### Melden van een klacht

Wanneer u een klacht heeft kunt u dit mondeling aangeven bij de mentor, het contactformulier invullen op de website of kunt u een mail sturen naar klachtencommissie.oase@outlook.com . Het is van belang dat u in uw klacht de volgende informatie geeft:

* Een zo uitgebreid mogelijke beschrijving van de klacht
* Voorbeelden van feiten waarop de klacht is gebaseerd

### 1.2 Procedure na ontvangst van een klacht

Nadat een klacht schriftelijk is ontvangen, wordt de klacht zorgvuldig onderzocht door de Oase. Binnen de organisatie gaan we dan kijken wat er mis is gegaan en hoe we dit hadden kunnen voorkomen. Het kan natuurlijk ook voorkomen dat er meerdere werknemers betrokken zijn bij uw klacht, dan is het van belang dat de betrokken werknemers met elkaar in gesprek kunnen gaan. Wij streven ernaar om binnen twee weken een reactie te geven en een gesprek in te plannen om samen tot een oplossing te komen.

### 1.3 Gesprek met de betreffende persoon

Indien de klager ook in gesprek wil met de betreffende persoon wordt er een gesprek ingepland. Tijdens het gesprek wordt de klacht besproken, kan de persoon zichzelf toelichten en is er ruimte om achterliggende vragen te beantwoorden en opheldering te geven bij eventuele misverstanden. Samen wordt geprobeerd om tot een passende oplossing te komen. Onze ervaring is dat het grootste gedeelte van de klachten kunnen worden opgelost door een gesprek met de betreffende persoon.

### 1.4 Afhandeling van de klacht

De klacht kan tijdens het gesprek worden afgehandeld door een mondelinge overeenkomst over de oplossing. Daarnaast kan het zijn dat er aanvullende maatregelen moeten worden genomen, dan stelt de Oase u via mail of telefonisch op de hoogte van de vervolgstappen. Hiermee kunt u akkoord gaan en dan wordt de klacht afgehandeld.

## Externe klachtenregeling

Indien u ontevreden bent over de interne afhandeling van uw klacht, kunt u gebruik maken van de externe klachtenregeling van de Oase. De Oase maakt gebruik van de externe klachtenregeling van de geschillencommissie; www.degeschillencommissie.nl.

### Onafhankelijke klachtenfunctionaris

Bij ontevredenheid over de interne klachtenafhandeling kunt u contact opnemen met de onafhankelijke klachtenfunctionaris. Dit kunt u doen via de volgende procedure: Ga naar de website [www.deoase.info](http://www.deoase.info) en klik op de contact button en vervolgens op klachten. U kunt een mail sturen naar; klachtencommissie.oase@outlook.com.

### Geschillencommissie

Als de inzet van de klachtenfunctionaris of de wijze waarop uw onvrede of klacht is afgehandeld voor u onbevredigend is, kunt u zich wenden tot de geschillencommissie; [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl). Ook deze informatie is te vinden op [www.deoase.info](http://www.deoase.info) klik op de contact button en vervolgens op klachten.

## Registratie van de klachten

De Oase draagt zorg voor de (geanonimiseerde) registratie van de klachten waarin de volgende informatie wordt geregistreerd: aantal ingediende klachten, de aard, behandeling en uitkomst van de klachten en de eventuele genomen maatregelen.

Eenmaal per jaar wordt er een geanonimiseerd klachtenjaarverslag verwerkt in het kwaliteitssysteem met daarbij de verbeterpunten.