



Jaarverslag 2021 Onafhankelijke Klachten Commissie

De Onafhankelijke Klachtencommissie (OKC) is in 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 OKC 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 of mogelijk is kan een beroep op de klachtenregeling van de OKC gedaan worden. Klachtenbemiddeling kan onderdeel uitmaken van de OKC procedure.

De OKC wordt in zijn directe werkzaamheden ondersteund door Tessa Beemer, ambtelijk secretaris, en voor het overige gefaciliteerd door Karin Kalthoff, projectleider bij Zorgbelang Inclusief.

In 2021 is de OKC uitgebreid. Naast een vervanger voor vertrekkend lid en voorzitter Hans Egberts zijn er nog twee nieuwe leden geworven. De OKC bestaat nu uit zes leden: Astrid Kraag (voorzitter), Linda Otten (vicevoorzitter a.i.), Ben Abbing, Anke Huisman-Mak (*nieuw*), Ine van de Gevel (*nieuw*) en Henk Stehouwer (*nieuw*).

Er waren op 31-12-2021 **42** organisaties aangesloten bij de OKC. Dit zijn drie organisaties meer dan in 2020.

- In 2021 zijn er **drie** klachten behandeld door de OKC, alle drie zijn ontvankelijk verklaard en behandeld in een hoorzitting waar klager en beklagde aanwezig waren.
- Van een van de klachten is de uitspraak verzonden in 2022.
- Twee klachten zijn gegrond verklaard en één klacht is ongegrond verklaard.

Met vriendelijke groet,
Astrid Kraag, voorzitter Onafhankelijke Klachtencommissie

Voor meer informatie kunt u contact opnemen met Karin Kalthoff, projectleider.

088 929 4038

karinkalthoff@zorgbelanginclusief.nl