



Klachtenregeling

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

1. Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:
 - a. jeugdige : een jeugdige; een ouder; een ouder zonder gezag; een voogd; degene die anders dan als ouder het gezag over de jeugdige uitoefent, een pleegouder aan wie D3 jeugdhulp verleent of heeft verleend of de naaste van een jeugdige. Daar waar in deze regeling de jeugdige wordt aangeduid met 'hij', wordt 'hij' of 'zij' bedoeld;
 - b. klacht : uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een jeugdige, door D3 of door een persoon die voor D3 werkzaam is, die schriftelijk of per e-mail is ingediend bij de klachtenfunctionaris of de klachtencommissie, al dan niet in combinatie met een verzoek tot schadevergoeding;
 - c. klager : degene die een klacht indient;
 - d. aangeklaagde : degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
 - e. directeur/bestuurder : de directeur/bestuurder, in deze vertegenwoordigd door de algemeen directeur van D3



- f. klachtencommissie : de onafhankelijke klachtencommissie van Zorgbelang Inclusief;
- g. zittingscommissie : de leden van de klachtencommissie die een bepaalde klacht behandelen;
- h. klachtenfunctionaris : de interne klachtenfunctionaris van D3
- i. vertrouwenspersoon : de vertrouwenspersoon van het Adviespunt Zorgbelang die ten behoeve van de jeugdigen van D3 werkzaam is;
- j. jeugdhulp : jeugdhulp zoals bedoeld in de Jeugdwet.

Hoofdstuk 2 Klachtopvang

Artikel 2 Bij wie kan een jeugdige terecht als hij ontevreden is?

Een jeugdige, diens vertegenwoordiger of naaste kan zijn ontevredenheid bespreken met:

- a. de medewerker van de groep;
- b. de teamleider;
- c. de gedragswetenschapper
- d. de cliëntvertrouwenspersoon

De genoemde functionarissen hoeven niet benaderd te worden in de volgorde waarin zij in dit artikel zijn genoemd. Desgewenst kan onvrede als eerste met de vertrouwenspersoon besproken worden.

Artikel 3 De medewerker en de teamleider

1. Een medewerker stelt een jeugdige, diens vertegenwoordiger of naaste in de



gelegenheid om diens ontevredenheid met hem/haar te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de jeugdige, diens vertegenwoordiger of naaste daartegen geen bezwaar maakt.

2. Medewerkers maken een ontevreden jeugdige, diens vertegenwoordiger of naaste zo nodig attent op de klachtenregeling.
3. Medewerkers bespreken onvrede van jeugdigen, hun vertegenwoordigers of naaste, anoniem of met toestemming van de jeugdige, in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel de onvrede weg te nemen en / of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.
4. Indien een jeugdige, diens vertegenwoordiger of naaste, de teamleider vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker dan stelt de teamleider hem in de gelegenheid om de onvrede met hem te bespreken. Als de onvrede een medewerker betreft, is de betreffende medewerker bij dit gesprek aanwezig tenzij de betrokkene of de teamleider dit niet wenselijk vindt. De teamleider maakt ontevreden jeugdigen, hun vertegenwoordigers of naasten zo nodig attent op de klachtenregeling. De teamleider bespreekt onvrede van een jeugdige, diens vertegenwoordiger of naaste, anoniem of met toestemming van de jeugdige, in het team dat de zorg aan de jeugdige levert met als doel de onvrede weg te nemen en / of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat en de kwaliteit van zorg te verbeteren.
5. De medewerker dan wel de gedragswetenschapper of teamleider attendeert ontevreden jeugdigen op de mogelijkheid dat een vertrouwenspersoon de jeugdige kan ondersteunen bij het gesprek.
6. Indien de onvrede niet naar tevredenheid van de jeugdige wordt opgelost, dan attendeert de medewerker, gedragswetenschapper of teamleider de jeugdige op de mogelijkheid tot het schriftelijk indienen van een klacht.

Artikel 4 De cliëntvertrouwenspersoon

1. De directeur/bestuurder draagt er zorg voor dat de jeugdigen bij aanvang van de verlening van jeugdhulp wordt geïnformeerd over de vertrouwenspersoon, diens taak en hoe zij de vertrouwenspersoon kunnen bereiken. De directeur/bestuurder draagt ervoor zorg dat deze informatie tevens op de website van de organisatie beschikbaar is.
2. De directeur/bestuurder draagt er zorg voor dat de vertrouwenspersoon zijn/haar



werkzaamheden kan uitvoeren en verschaft hem/haar de faciliteiten die voor een juiste uitoefening van haar taak nodig zijn.

3. De vertrouwenspersonen van het Adviespunt Zorgbelang voor jeughulp zijn te bereiken via tel: 088-555100 e-mail naar info@akj.nl of chat op www.akj.nl (chat open op ma-do van 16.00-20.00uur / vrijdag van 15.00-17.00uur)

Hoofdstuk 3 Klachtenbehandeling algemeen

Een klacht is een belangrijk signaal. Door adequaat om te gaan met klachten kan het vertrouwen van een ontevreden jeugdige herstellen of behouden worden. Bovendien kan van klachten geleerd worden en kunnen zij aanleiding zijn om maatregelen te treffen, waardoor de kwaliteit van de verleende zorg verbeterd kan worden.

Doel van een goede behandeling van klachten is:

- een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van onvrede en klachten te bieden, gericht op het oplossen van de klacht;
- bescherming te bieden van de rechtspositie van de klager door een procedure te bieden voor opvang, bemiddeling en behandeling van klachten;
- de mogelijkheid bieden een oordeel aan de klachtencommissie te vragen;
- het zo nodig bevorderen van herstel van de relatie op basis van wederzijds vertrouwen;
- het bevorderen van de kwaliteit van zorg.

Voor het behandelen van een klacht door de klachtencommissie geldt de klachtenregeling van de onafhankelijke klachtencommissie Zorgbelang Inclusief. Deze is als bijlage bij dit document gevoegd.

Artikel 5 Het indienen van een schriftelijke klacht

Een klacht kan worden ingediend via het formulier bij de klachtenbus op de groep, het formulier op de website of via klachten@d3.nl.

De ingediende klacht wordt door het secretariaat klachten geregistreerd en naar de interne klachtenfunctionaris of naar de klachtencommissie gestuurd. Deze nemen binnen 14 werkdagen contact op met klager. Na deze eerste reactie wordt gestreefd naar een oplossing binnen 28 dagen. De gehele klachtenprocedure duurt daarmee maximaal 42 dagen.

De klachtenfunctionaris neemt alleen met toestemming van klager contact op met de bij de klacht betrokken personen van D3.

De klager bepaalt, na informatie van en overleg met de klachtenfunctionaris, het traject.



Een klacht kan op de volgende manieren worden behandeld:

1. verzoek om registratie: indien klager geen oordeel van D3 wenst, maar wel een signaal of melding van onvrede of ongenoegen wenst te geven, deze klacht wordt wel geregistreerd en meegenomen in de periodieke analyse;
2. verzoek om een (praktische) oplossing/ bemiddeling: de klachtenfunctionaris neemt de klacht in behandeling; (zie verder ad 2).

Artikel 6 Bemiddeling door de klachtenfunctionaris

De bemiddeling bij klachten door de klachtenfunctionaris vindt voortvarend en oplossingsgericht plaats. Bij de uitoefening van haar taak komt de klachtenfunctionaris de bevoegdheid toe om al hetgeen te doen dat redelijkerwijs noodzakelijk is voor een goede begeleiding van het proces en zal bij de behandeling hoor en wederhoor toepassen.

De klachtenfunctionaris kan met klager afspreken dat de klachtenfunctionaris eerst samen met klager en medewerker, of met het team waartegen de klacht is gericht, gaat verkennen of via bemiddeling tot een oplossing van de klacht gekomen kan worden.

Wanneer klager van mening is dat de klacht naar tevredenheid is opgelost, rondt de klachtenfunctionaris de klacht af, bevestigt dit schriftelijk aan klager en zorgt voor registratie.

Indien de behandeling van een klacht niet tot een bevredigend resultaat voor klager leidt, kan klager besluiten alsnog een oordeel van de externe klachtencommissie te vragen, waarna de wettelijke termijn ingaat vanaf het moment van ontvangst van het schriftelijk verzoek van klager om een formeel advies/oordeel van de klachtencommissie.

De klachtenfunctionaris hoeft de klacht niet verder te behandelen als deze wordt ingetrokken. Als door het verstrijken van de tijd of door omstandigheden in alle redelijkheid de klacht niet goed verkend kan worden kan de klachtenfunctionaris besluiten de klacht niet meer verder te behandelen en deelt dit dan mede aan de klager onder vermelding van de reden.

Klachten worden geregistreerd door het secretariaat klachten. De database zal op reguliere basis worden geanalyseerd met het doel om verbetermaatregelen te kunnen treffen. De database moet voldoen aan wet- en regelgeving. Klachten en de daarbij behorende documenten worden niet in het dossier van de jeugdige bewaard. Een klachtendossier wordt minimaal twee jaar bewaard. Alleen de bevestiging van de afhandeling van de klacht wordt in het dossier van de jeugdige opgenomen.



Artikel 7 Verzoek om behandeling door de klachtencommissie

Als behandeling van de klacht door de klachtenfunctionaris niet tot een bevredigend resultaat voor klager leidt, kan klager besluiten alsnog een oordeel van de onafhankelijke klachtencommissie te vragen. De klachtencommissie werkt volgens de klachtenregeling van de onafhankelijke klachtencommissie Zorgbelang Inclusief. Deze is in te zien via de volgende link: Klager kan ook besluiten dat de klacht rechtstreeks naar de klachtencommissie gestuurd moet worden. Aan de behandeling door de klachtencommissie zijn voor de klager geen kosten verbonden.

Het postadres van de klachtencommissie is:
Onafhankelijke Klachtencommissie, p/a Zorgbelang Inclusief
Postbus 5310, 6802 EH Arnhem
secretariaat@onafhankelijkeklachtencommissie.nl
tel : 088 929 40 02

Artikel 8 Directeur/bestuurder

1. De directeur/bestuurder deelt, binnen een maand na ontvangst van de uitspraak van de klachtencommissie, aan de klager, aan degene op wie de klacht betrekking heeft en aan de klachtencommissie mee of hij maatregelen zal nemen naar aanleiding van de uitspraak van de klachtencommissie en zo ja, welke dit zijn. Indien de klachtencommissie in haar uitspraak aanbevelingen heeft opgenomen geeft de directeur/bestuurder aan of hij deze aanbevelingen overneemt. Is dit niet het geval dan motiveert de directeur/bestuurder dit.
2. De directeur/bestuurder is bevoegd om deze termijn te verlengen. Indien de directeur/bestuurder van deze bevoegdheid gebruik maakt, meldt hij dit aan de klager, degene op wie de klacht betrekking heeft en aan de klachtencommissie. De directeur/bestuurder vermeldt hierbij waarom hij de termijn verlengd heeft en binnen welke termijn hij alsnog zal aangeven of hij maatregelen zal nemen naar aanleiding van de uitspraak van de klachtencommissie en zo ja, welke dit zijn.

Toelichting

De Jeugdwet maakt een onderscheid tussen het beoordelen van een klacht en het nemen van maatregelen naar aanleiding daarvan. De klachtencommissie geeft een oordeel en kan op basis van haar oordeel ook aanbevelingen doen. De directeur/bestuurder bepaalt echter of het oordeel consequenties heeft en of de aanbevelingen van de klachtencommissie zullen worden uitgevoerd.



Ook indien de klachtencommissie de klacht ongegrond heeft geoordeeld kan de uitspraak aanleiding geven tot maatregelen. Ook in dit geval behoort de directeur/bestuurder derhalve te reageren op de uitspraak.

Algemeen

Eenieder die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijk karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

In geval van dringende reden kan D3 besluiten de klachtenafhandeling stop te zetten. Van dringende reden is bijvoorbeeld sprake indien de klager zich agressief naar medewerkers uit of anderszins zich ernstig misdraagt waardoor voortzetting van de klachtafhandeling in alle redelijkheid niet meer van D3 kan worden verlangd. De klager wordt schriftelijk geïnformeerd over de stopzetting van de klachtbehandeling en de reden daarvan.