

Protocol klachtenregeling voor cliënten

Hoe te handelen bij klachten

datum: april 2016

auteur: Raad van Bestuur

Kenter Jeugdhulp

Postbus 581

2070 AN Santpoort-Noord

023 520 25 00

kenterjeugdhulp.nl



@kenterjeugdhulp

Voorwoord

Kenter Jeugdhulp, organisatie voor Jeugd GGZ, Jeugd en Opvoedhulp en Maatschappelijke Opvang, streeft naar een hulpverlening waar cliënten tevreden over zijn. Kenter Jeugdhulp realiseert zich dat zich toch situaties kunnen voordoen waarin cliënten dat niet zijn en dat kenbaar willen maken. Deze klachtenregeling is een wegwijzer bij het indienen van een klacht en geldt voor alle betrokkenen.

Bij het ervaren van onvrede, verdient het de voorkeur dat cliënt en betrokken medewerker proberen om de onvrede van de cliënt bespreekbaar te maken en samen tot een oplossing te komen. Bij het uitblijven van een bevredigende oplossing, wordt de cliënt in de gelegenheid gesteld een klacht in te dienen.

Deze klachtenregeling voor cliënten van Kenter Jeugdhulp is gebaseerd op de Jeugdwet (cliënten jonger dan 18) en de Wet Kwaliteit Klachten en Geschillen in de zorg (cliënten JGGZ ouder dan 18).

In het kader van de Jeugdwet zijn instellingen verplicht een onafhankelijke klachtencommissie in te stellen. Ook dient men te beschikken over een onafhankelijke vertrouwenspersoon. Voor zorginstellingen (die vallen onder de Wet: WKKGZ) is een klachtencommissie niet vereist, maar men dient wel te beschikken over een interne klachtenfunctionaris, die de cliënt kan ondersteunen en begeleiden bij het indienen van zijn klacht. Tevens geldt voor de zorginstelling de verplichting om zich aan te sluiten bij een erkende externe geschillen instantie. Kenter Jeugdhulp heeft er voor gekozen om bij klachten van alle cliënten gebruik te kunnen maken van de interne klachtenfunctionaris, de klachtencommissie en de onafhankelijk cliëntvertrouwenspersoon.

Een cliënt kan een klacht bespreken met de medewerker, klachtenfunctionaris, leidinggevende van de betreffende medewerker of met de cliëntvertrouwens-persoon. De klacht kan ook ingediend worden bij de klachtencommissie van Kenter Jeugdhulp.

Bij het ervaren van onvrede, is het in eerste instantie het prettigst als cliënt samen met de betrokken medewerker probeert de onvrede te bespreken om tot een oplossing te komen. Vaak lukt dat, maar soms lukt dat niet. In dat laatste geval kan de cliënt contact opnemen met de klachtenfunctionaris die streeft naar het vinden van een oplossing bijvoorbeeld door bemiddeling.

Uiteraard wordt de cliënt ook in de gelegenheid gesteld een klacht in te dienen. Kenter beschikt naast de klachtenfunctionaris over een onafhankelijke klachtencommissie en een onafhankelijke vertrouwenspersoon. Kenter ondersteunt een cliënt die een klacht wil indienen optimaal.

Klachten worden geregistreerd en er worden maatregelen genomen om herhaling te voorkomen. Op deze wijze kan klachtafdoening resulteren in een betere kwaliteit van Kenter Jeugdhulp. Wij verwachten dat deze klachtenregeling bijdraagt aan het zeker stellen van de rechten van cliënten. Wij verwachten ook dat deze regeling voldoet aan de wensen en behoeften van de cliënt van Kenter Jeugdhulp, wanneer het normale hulpverleningsproces is verstoord.

NB: daar waar klachtencommissie staat, wordt de onafhankelijke klachtencommissie van Kenter Jeugdhulp bedoeld.

Inhoudsopgave

Voorwoord	2
Begripsbepaling	4
Doelstellingen, uitgangspunten, resultaten	6
Doelstellingen	6
Uitgangspunten	6
Resultaten	6
1. De klachtenregeling	7
1.1 Op wie is de klachtenregeling van toepassing	7
1.2 Wat is een klacht?	7
1.3 Wie kan klagen?	7
1.4 Wie kan helpen bij het indienen van een klacht?	7
1.5 Klachtenfunctionaris	7
1.6 De vertrouwenspersoon	8
1.7 De klachtencommissie	8
1.8 Geschillencommissie	8
1.9 Stappen in de klachtenprocedure	8
1.10 Klacht bespreken en/of klacht indienen	8
1.11 Klachtenbemiddeling door klachtenfunctionaris en/of leidinggevende	9
1.12 Klacht indienen bij de klachtencommissie	9
1.13 Overige klachtmogelijkheden	9
2. Uitvoeringsregeling van de klachtencommissie	10
2.1 Bekendmaking van de klacht	10
2.2 Horen van klager en beklagde	10
2.3 De uitspraak van de klachtencommissie	10
2.4 Archivering	11
2.5 Andere relevante informatie	11
2.6 De klachtafhandeling	11
3. Afsluitende bepalingen	12
3.1 Wie is verantwoordelijk voor een goede afhandeling van de klachten	12
3.2 Informatie	12
3.3 Klachten in het jaardocument	12
3.4 Wijziging van het klachtenreglement	12
3.5 In alle gevallen waarin dit klachtenreglement niet voorziet	12

Begripsbepaling

Klacht

Het door of namens de klager (schriftelijk) ge-uite ongenoegen.

Kenter Jeugdhulp

Organisatie voor Jeugd GGZ, Jeugd en Opvoedhulp en Maatschappelijk Opvang. De instelling en/of haar medewerkers.

De klager

Degene die bij de commissie een klacht heeft ingediend.

Een klacht kan door of namens een cliënt ingediend worden. Bij jeugdigen t/m 12 jaar dienen ouders/verzorgers pleegouder of voogd de klacht in. De cliënt kan ook vertegenwoordigers aanwijzen die namens hem een klacht kunnen indienen. Ook nabestaanden van een cliënt kunnen een klacht indienen.

Beklaagde

De binnen de instelling werkzame persoon, waaronder naast medewerkers in loondienst, ook stagiaires en vrijwilligers verstaan worden, tegen wiens gedraging de klacht is gericht. In dit protocol wordt de werkzame persoon, medewerker genoemd.

Cliënt

De persoon aan wie Kenter Jeugdhulp zorg en/of diensten verleent of heeft verleend. Waar in dit reglement wordt gesproken over de "cliënt" als klager, wordt ook de vertegenwoordiger of nabestaande van een cliënt die een klacht indient bedoeld.

De directeur / bestuurder

De directeur / bestuurder van Kenter Jeugdhulp.

De manager en leidinggevende

De leidinggevenden van de medewerkers in een bepaalde regio of vestiging.

De klachtencommissie of commissie

De door Kenter Jeugdhulp in het kader van de klachtenregeling ingestelde onafhankelijke commissie die als taak behandeling van klachten heeft.

Geschillencommissie

Een erkende externe geschilleninstantie waarbij Kenter Jeugdhulp (JGGZ) verplicht is aangesloten. Deze instantie bemiddelt met name op geld waardebare geschillen en geeft een bindend advies, dat inhoudt dat beide partijen zich aan de uitspraak van de commissie moeten houden.

Klacht en Tuchtrect

Bij Kenter Jeugdhulp wordt gewerkt met geregistreeerde jeugdhulpprofessionals. Klachten over het handelen van een professional zoals over de naleving van de gedragsregels (incl. ethisch normen), zijn vastgelegd in beroepscode of het handelen volgens de richtlijnen zoals deze zijn opgesteld door de betreffende beroepsgroep. Als de cliënt van mening is dat de professional zich hieraan niet heeft gehouden, dan kan de cliënt of zijn wettelijke vertegenwoordiger, tegen deze medewerker een tuchtklacht indienen bij het Tuchtcollege.

Dit kan zijn het College van Toezicht van de Stichting Kwaliteitsregister Jeugd of bij het Tuchtcollege BIG.

De Cliëntenraad

De door Kenter Jeugdhulp ingestelde raad, die de belangen van cliënten van Kenter Jeugdhulp behartigt.

Klachtenfunctionaris

De functionaris die door Kenter Jeugdhulp als zodanig is benoemd en die als taak de opvang van en bemiddeling bij klachten van cliënten heeft.

Vertrouwenspersoon

Een vertrouwenspersoon is iemand die door de klager vertrouwd wordt en die de klager ondersteunt op diens verzoek. Dit kan iemand zijn uit het eigen netwerk van de cliënt. Cliënt kan ook gebruik maken van de onafhankelijke vertrouwenspersoon die werkzaam is bij het Landelijk Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ).

Inspecties

Samenwerkende inspecties die betrokken zijn bij de jeugdwet: Inspectie voor de gezondheidszorg (IGZ), de Inspectie jeugdzorg (IJZ) en de Inspectie Veiligheid en Justitie (VenJ).

Klachtendossier

Het privacyreglement van Kenter Jeugdhulp is van toepassing op de verzameling, verwerking, inzage en vernietiging van documentatie met betrekking tot een ingediende klacht.

Er bestaat geen wettelijke bewaartermijn voor klachtendossiers. De klachtendossiers worden tot minimaal twee jaar en maximaal vijf jaar na afsluiting van de klachtenafhandeling bewaard. De bewaartermijn start vanaf de datum van afsluiting van de klachtenbehandeling.

Doelstellingen, uitgangspunten, resultaten

Doelstellingen

Medewerkers van Kenter Jeugdhulp zijn zich bewust van het ontstaan van een signaal of een klacht en werken pro actief om klachten te voorkomen. Mocht het voorkomen dat een cliënt een officiële klacht heeft dan weet elke medewerker en cliënt van Kenter Jeugdhulp hoe er gehandeld dient te worden bij:

- Het bieden van een procedure voor opvang, bemiddeling en behandeling van klachten van cliënten.
- Het zorgen voor een goede, discrete afhandeling van klachten.
- Het op grond van klachten signaleren van structurele tekortkomingen in de zorg- en/of dienstverlening, teneinde ook de kwaliteit van deze zorg- en/of dienstverlening te verbeteren.
- Het bevorderen van onderling vertrouwen tussen cliënt en medewerkers van Kenter Jeugdhulp, het verminderen van machtsongelijkheid en het bijdragen aan gelijkwaardigheid tussen cliënt en medewerkers in de Jeugdhulp.

Uitgangspunten

- Een zorgvuldige en vertrouwelijke behandeling en registratie van de klacht, waarbij elke betrokkene conform Wetgeving geheimhoudingsplicht en medewerkingsplicht heeft.
- Een snelle onafhankelijke afhandeling van een klacht bij een goed toegankelijke klachteninstantie. De klachtenprocedure moet voor cliënten zo vormvrij mogelijk zijn, de klachtenfunctionaris van Kenter Jeugdhulp of een vertrouwenspersoon biedt de cliënt desgewenst begeleiding aan bij het formuleren van de klacht.
- Het principe van hoor en wederhoor voor klager en beklagde.
- Gericht op het komen tot een oordeel over de gegrondheid van de klacht.
- Een klacht wordt niet verder behandeld als zij wordt ingetrokken of naar tevredenheid van de klager door de bemiddeling is weggenomen.
- Voor de behandeling van klachten, mogen door de commissie of de instelling geen kosten aan klager of beklagde in rekening worden gebracht.

Resultaten

Medewerkers hebben een open houding. Cliënten voelen zich vrij om, te allen tijde, met ideeën, tips, signalen, onvrede of klachten ten behoeve van verblijf, behandeling of bejegening terecht te kunnen bij elke medewerker van Kenter Jeugdhulp.

Kenter Jeugdhulp streeft een periode van maximaal tien weken na voor de afhandeling van een klacht.

1. De klachtenregeling

1.1 Op wie is de klachtenregeling van toepassing

Deze klachtenregeling is van toepassing op alle cliënten en personen die werkzaam zijn onder de verantwoordelijkheid van Kenter Jeugdhulp.

1.2 Wat is een klacht?

Onder een klacht wordt verstaan: een uiting van onvrede over handelen of niet-handelen door (een) medewerker(s) van Kenter Jeugdhulp, of over het nemen of genomen hebben van een besluit dat gevolgen heeft voor betrokkene. De klager moet door de gedraging zelf geraakt zijn. Het klachtrecht is nadrukkelijk niet bedoeld om onvrede te uiten over zaken waar men zelf geen hinder van heeft (gehad). Als sprake is van grensoverschrijdend seksueel gedrag door een persoon die onder verantwoordelijkheid van Kenter Jeugdhulp werkzaam is, wordt gewerkt volgens een apart protocol. Klachten van dergelijke aard zijn zeer ernstig voor zowel klager als beklagde en kunnen zeer ernstige persoonlijke gevolgen hebben. Daarom moeten aan deze klachten extra zorgvuldigheidseisen gesteld worden. Hiervoor bestaat het Protocol Grensoverschrijdend gedrag jegens cliënten door hulpverleners. Dit protocol is verkrijgbaar bij de klachtenfunctionaris of via de website.

1.3 Wie kan klagen?

Klager kan zowel de cliënt / jeugdige en/of diens (stief-, pleeg-)ouder, voogd en verzorger, als deze direct betrokkenen bij de geboden hulp zijn. Wanneer de cliënt jonger is dan 12 jaar dan moet iemand namens deze jeugdige de klacht indienen, dit kan door de ouder, voogd, stiefouder, verzorgende of pleegouder. Bij een procedure bij de klachtencommissie, dient de commissie bij de behandeling van de klacht na te gaan hoe de jeugdige hier zelf over denkt en moet de commissie de jeugdige zoveel mogelijk bij de afhandeling van de klacht betrekken. Het hangt mede van de instemming van de jeugdige af, of - en op welke wijze - de klacht die namens hem is ingediend, wordt afgehandeld.

Ook familieleden hebben het recht om te klagen, als zij ten tijde van de situatie waarover geklaagd wordt, een duidelijke betrokkenheid bij de jeugdige hebben en zij direct betrokken zijn bij de geboden hulpverlening.

Ook nabestaanden van een cliënt kunnen een klacht indienen.

1.4 Wie kan helpen bij het indienen van een klacht?

De klager heeft het recht om de hulp in te roepen van iemand die hem/haar bij het indienen van de klacht kan ondersteunen. De klager kan hiervoor ook gebruik maken van de interne klachtenfunctionaris van Kenter Jeugdhulp of van de onafhankelijke vertrouwenspersoon.

1.5 Klachtenfunctionaris

Deze functionaris is door Kenter Jeugdhulp benoemd en heeft tot taak opvang van en bemiddeling bij klachten van cliënten. De klachtenfunctionaris is verplicht om vertrouwelijkheid te betrachten, ten aanzien van al hetgeen hem uit hoofde van zijn functie bekend wordt. De persoonlijke levenssfeer van betrokkenen wordt zoveel mogelijk beschermd. De klachtenfunctionaris vervult zijn werkzaamheden zo veel mogelijk objectief en onbevooroordeeld. De klachtenfunctionaris draagt zorg voor een vlotte afhandeling van de klachtenopvang en voor bemiddeling binnen een redelijke termijn. Indien de klager dit wenst, verwijst de klachtenfunctionaris een klacht door naar de klachtencommissie. Indien de klager dit wenst, ondersteunt de klachtenfunctionaris hem bij het indienen of behandelen van een klacht bij de klachtencommissie.

Onze klachtenfunctionaris is dagelijks telefonisch te bereiken op het centrale nummer 088-2434343 van Kenter Jeugdhulp, maar u kunt ook mailen: klachtenfunctionaris@kenterjeugdhulp.nl

1.6 De vertrouwenspersoon

In principe kan iedereen als vertrouwenspersoon voor iemand anders optreden.

Een vertrouwenspersoon kan iemand uit het eigen netwerk zijn. Het kan ook de onafhankelijke vertrouwenspersoon van Kenter Jeugdhulp, een advocaat, een hulpverlener, een bureau dat mensen met klachten over de jeugdhulpverlening ondersteunt, of een belangenvereniging zijn.

Een vertrouwenspersoon is iemand die door de klager vertrouwd wordt en die de klager ondersteunt op diens verzoek. Dit kan bij het opstellen van de klacht of tijdens gesprekken met de leidinggevende of de zitting van de klachtencommissie zijn.

De vertrouwenspersoon is er voor de klager, maar neemt niet diens verantwoordelijkheid over. Hij kan alleen het woord voeren met toestemming van de klager en als de leidinggevende of de voorzitter van de klachtencommissie hier om vraagt. Een vertrouwenspersoon kan indien nodig of gewenst, met toestemming van de cliënt, ook het dossier inzien.

Kenter Jeugdhulp heeft een onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon die werkzaam is bij het AKJ. Deze cliëntvertrouwenspersoon is bereikbaar *via het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ), Nijenburg 150, 1081 GG Amsterdam, tel. 020-5219950, e-mail: info@AKJ.nl of via Kenter Jeugdhulp.*

Indien een klager zich onvoldoende kan uiten in de Nederlandse taal kan de klager zich tijdens gesprekken met de klachtencommissie laten bijstaan door een beëdigd tolk.

1.7 De klachtencommissie

In het kader van de Jeugdwet heeft Kenter een onafhankelijke klachtencommissie ingesteld, die bestaat uit personen die niet bij de instelling werken. Deze onafhankelijke commissie kan klachten beoordelen en er een uitspraak over doen. De functie en het doel van de klachtencommissie, alsmede de benoeming, positionering, werkingssfeer en bevoegdheden en verantwoordelijkheden, zijn vastgelegd in het reglement klachtencommissie. De commissie verricht de uitvoering van haar werkzaamheden vanuit Wettelijke kaders en volgens de bepalingen van het huishoudelijk reglement. De commissie stelt zelf dit reglement op.

1.8 Geschillencommissie

De geschillencommissie is een erkende, externe geschilleninstantie waarbij Kenter Jeugdhulp (JGGZ), als lid van GGZ Nederland, is aangesloten. Deze instantie geeft een bindend advies. Dit houdt in dat beide partijen zich aan de uitspraak moeten houden. De mogelijkheid om een oordeel te vragen aan de geschillencommissie, is bedoeld als een laagdrempelig en minder kostbaar alternatief voor een gang naar de civiele rechter.

1.9 Stappen in de klachtenprocedure

De klager bepaalt hoe en op welke moment een klacht wordt ingediend en of dit individueel, groepsgewijs, schriftelijk of mondeling gebeurt. Voor het melden van een klacht aan de klachtencommissie dient de klacht altijd schriftelijk te worden ingediend. Hiervoor dient gebruik te worden gemaakt van het daarvoor bedoelde formulier.

Aangegeven moet worden op welke gedragingen en op wie de klacht betrekking heeft.

Kenter Jeugdhulp streeft ernaar om een klacht binnen tien weken af te handelen. Daar waar deze termijn niet haalbaar is, wordt dit schriftelijk, met vermelding van de reden voor het uitstel, aan de cliënt kenbaar gemaakt.

1.10 Klacht bespreken en/of klacht indienen

Bij het indienen van een klacht, is het belangrijk om duidelijkheid over de inhoud van de klacht te krijgen en - zo mogelijk - door bemiddeling de klacht op te lossen. Het verdient de voorkeur dat een klager zijn / haar klacht direct kenbaar maakt bij de persoon waarop de klacht betrekking heeft. De klager kan zich echter ook wenden tot de klachtenfunctionaris, tot de leidinggevende van de beklagde, tot de vertrouwenspersoon of direct tot de klachtencommissie. Wendt de klager zich tot de directeur/

bestuurder, dan zal deze vragen of klachtenbemiddeling nog mogelijk is, of dat de klacht aan de klachtencommissie voorgelegd moet worden.

1.11 Klachtenbemiddeling door klachtenfunctionaris en/of leidinggevende

Sommige klachten kunnen - als ze eenmaal met betrokkene zijn besproken - betrekkelijk eenvoudig opgelost worden. We spreken dan van klachtbemiddeling waar de klachtenfunctionaris of de leidinggevende een rol bij kan spelen. De klachtenfunctionaris heeft als speciale taak de opvang en bemiddeling bij klachten van cliënten en is daarvoor dagelijks bereikbaar. Het kan echter ook zijn dat de klacht door bemiddeling niet wordt opgelost of dat de klager geen vertrouwen heeft in de procedure, maar de stap naar de klachtencommissie te groot vindt. In dat geval kan men zich voor ondersteuning voor het indienen van de klacht ook wenden tot de klachtenfunctionaris of de vertrouwenspersoon.

1.12 Klacht indienen bij de klachtencommissie

De klager heeft ook het recht om voorgaande stappen over te slaan en rechtstreeks zijn/haar klacht in te dienen bij de klachtencommissie van Kenter Jeugdhulp.

Voor alle duidelijkheid zijn deze stappen in de bijlage 1 in een stroomdiagram samengevat.

1.13 Overige klachtmogelijkheden

Er kunnen situaties ontstaan waarin de cliënt besluit de Inspectie, Raad voor de Kinderbescherming, landelijke (geschillen)instantie, tuchtcollege of justitie in te schakelen. Ook de Raad van Bestuur kan hiertoe besluiten. Dit geldt met name voor situaties waarbij de klacht al in eerste instantie als (zeer) ernstig moet worden aangemerkt en er sprake is van (sterke vermoedens van) direct aantoonbare gepleegde feiten met een strafbaar karakter. In dat geval wordt versneld overgegaan tot het inschakelen van de klachtencommissie en/of het treffen van arbeidsrechtelijke maatregelen en/of het inschakelen van justitie.

De klager bepaalt het moment waarop een klacht wordt ingediend. Het is dus ook mogelijk na de beëindiging van de hulpverlening een klacht in te dienen. Een klacht kan in principe niet later dan een half jaar na beëindiging van de hulp worden ingediend. Wanneer een klacht ná deze termijn wordt ingediend, kan de commissie de klacht alsnog in behandeling nemen, indien zij daar aanleiding toe ziet. Het heeft echter de nadrukkelijke voorkeur de klacht zo spoedig mogelijk na beëindiging van de hulp in te dienen.

De klachtenfunctionaris kan de klager verder helpen bij het indienen van een klacht bij de klachtencommissie. Dat kan door bijvoorbeeld ondersteuning te bieden bij het op papier zetten van de klacht. Mocht de cliënt dat willen, dan kan ook een vertrouwenspersoon worden benaderd om hulp te bieden bij het op schrift stellen van de klacht. Voor het op schrift stellen van de klacht is ook een speciaal formulier beschikbaar. Dit is op te vragen bij elke locatie van Kenter Jeugdhulp, of is te downloaden vanaf de website. (zie ook bijlage 2).

Bij mondelinge indiening van een klacht bij de klachtenfunctionaris én als de cliënt aangeeft geen bemiddeling te wensen, wordt de klacht schriftelijk vastgelegd. Op dat moment start de procedure. Door middel van het schriftelijk formuleren van de klacht wordt voorkomen dat in latere instantie onduidelijkheden over het onderwerp van het geschil ontstaan.

2. Uitvoeringsregeling van de klachtencommissie

Het indienen van een klacht aan de klachtencommissie van Kenter Jeugdhulp kan door middel van het invullen van een standaardformulier. Het formulier dient bij voorkeur (beveiligd) per mail te worden verstuurd naar: klachtencommissie@kenterjeugdhulp.nl.

Maar u kunt het ingevulde formulier ook sturen naar:

Klachtencommissie
t.a.v. de ambtelijk secretaris
Postbus 581
2070 AN Santpoort-Noord

2.1 Bekendmaking van de klacht

De klager krijgt binnen een week na ontvangst van de schriftelijke klacht bericht dat de klacht is ontvangen.

De beklagde wordt zo spoedig mogelijk, uiterlijk een week na de bevestiging van de klacht aan de klager, op de hoogte gebracht van de ingediende klacht.

Als de klacht ontvankelijk wordt verklaard, ontvangen klager en beklagde een uitnodiging om voor de klachtencommissie te verschijnen.

2.2 Horen van klager en beklagde

Binnen de klachtenprocedure wordt beginsel van hoor en wederhoor toegepast. Partijen krijgen elk de gelegenheid om op de in het proces gebrachte stukken en het ter zitting mondeling ingebrachte, reactie te geven. Indien de commissie de klacht ontvankelijk acht, streeft zij na om de klager en de beklagde binnen twee weken in de gelegenheid te stellen mondeling of schriftelijk een toelichting te geven op de gedraging(en) waarover is geklaagd. De commissie spreekt geen oordeel uit zonder beide partijen te hebben gehoord. Het verdient de voorkeur hoor en wederhoor in elkaars aanwezigheid te laten plaatsvinden. Op deze wijze wordt aan het recht op hoor en wederhoor het beste vorm worden gegeven. Toch zijn er situaties denkbaar waarin het niet goed mogelijk is dat de betrokkenen gelijktijdig worden gehoord. Dat is bijvoorbeeld het geval als de emoties te hoog zijn opgelopen of omdat de informatie tot geheimhouding dwingt. Gevoelige informatie, die de klachtencommissie in het eindoordeel wenst te betrekken, zal zij op enigerlei wijze aan betrokkenen kenbaar moeten maken. Het kan immers niet zo zijn, dat één van de betrokkenen onbekend is met feiten en/of omstandigheden die bij de totstandkoming van het oordeel een rol hebben gespeeld.

2.3 De uitspraak van de klachtencommissie

De commissie streeft er naar de klager, de beklagde en de Raad van Bestuur binnen zes weken nadat de klager de bevestiging van de klacht door de commissie heeft ontvangen, schriftelijk en met redenen omkleed, in kennis te stellen van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen. De uitspraak van de commissie over de klacht, dient te worden gebaseerd op gegevens die aan beide partijen bekend zijn. Ze moet voldoende gemotiveerd zijn en moet ingaan op alle onderdelen van de klacht. De klacht kan gegrond, gedeeltelijk gegrond of ongegrond worden verklaard.

Indien het de commissie niet mogelijk is haar oordeel over de klacht te vellen binnen de in het vorige lid genoemde termijn, doet zij daarvan schriftelijk en met redenen omkleed, mededeling aan de klager, de beklagde en de Raad van Bestuur, onder vermelding van de termijn waarbinnen zij haar oordeel zal geven.

2.4 Archivering

Het door de commissie ten behoeve van de klachtbehandeling gevormde dossier, wordt standaard gedurende een termijn van twee jaar bewaard. In gevallen waarin het valt te voorzien dat de zaak terugkomt of er een claimindiening valt te verwachten is de termijn maximaal vijf jaren. Dit is te rekenen vanaf de datum waarop de schikking aan klager is verzonden. Wanneer het een klacht betreft die langs de weg van bemiddeling is opgelost, is dit te rekenen vanaf de datum waarop aan klager de brief is verzonden waarin de geslaagde bemiddeling wordt bevestigd. Deze termijn is conform de vereisten van het vrijstellingsbesluit WBP (gebruik van de tot persoon herleidbare klachtgegevens). Klager kan de commissie schriftelijk gemotiveerd verzoeken het klachtendossier eerder dan na verloop van de bewaartermijn te vernietigen. Klager kan de commissie schriftelijk gemotiveerd verzoeken het klachtendossier na verloop van de bewaartermijn vooralsnog niet te vernietigen. Op de dossiervorming is het Kenter Jeugdhulp privacyreglement van toepassing voor wat betreft de verzameling, verwerking, inzage en vernietiging van documentatie, met betrekking tot een ingediende klacht

2.5 Andere relevante informatie

De commissie kan verzoeken om schriftelijke informatie. De schriftelijke informatie betreft alleen de informatie die van belang is voor een juiste beoordeling van de klacht. Dit houdt in dat niet als vanzelfsprekend het hele cliëntdossier aan de commissie wordt overgelegd. Uiteraard kan het recht dat de klachtencommissie op informatie heeft, voor wat betreft het dossier, slechts met toestemming van de cliënt worden verkregen. Wanneer de cliënt géén toestemming geeft tot toegang tot relevante informatie dan kan hij of zij de rechten op klachtafhandeling verliezen omdat hij hierdoor de beklagde zijn mogelijkheden op verweer ontnemt. De privacy van klager en derden moeten voldoende worden gewaarborgd en mag niet worden geschonden. Alle informatie die ter kennis van de commissie komt, is voor klager en beklagde, in beginsel, ter inzage. Uiteindelijk beslist de commissie over daadwerkelijke inzage. De commissie is bevoegd getuigen en deskundigen te horen. De leden van de commissie kennen een geheimhoudingsplicht.

De commissie kan ook advies van deskundigen inwinnen. Hiermee is vaak enige tijd gemoeid. Voor een voortvarende behandeling is het dan ook noodzakelijk dat de klachtencommissie de deskundige, die zij om een schriftelijk advies vraagt, een redelijke termijn stelt waarbinnen het advies wordt uitgebracht. Dit advies zal in afschrift zowel aan de klager als beklagde worden toegezonden.

2.6 De klachtafhandeling

De Raad van Bestuur deelt de klager, de beklagde en de commissie binnen 2 weken na ontvangst van het advies van de commissie schriftelijk mee of zij het oordeel van de commissie over de gegrondheid van de klacht deelt. Ook zal zij aan dienen te geven of – en zo ja welke – maatregelen zij naar aanleiding van het oordeel van de klachtencommissie zal nemen. Dit besluit dient voorzien te zijn van een deugdelijke motivering. Indien het de Raad van Bestuur niet mogelijk is haar besluit binnen de in het vorige lid genoemde termijn uit te brengen, doet zij daarvan met opgaaf van redenen, mededeling aan klager, de beklagde en de commissie. Dit onder vermelding van de termijn waarbinnen zij haar besluit zal uitbrengen. Het uitstel mag ten hoogste 2 weken zijn.

3 . Afsluitende bepalingen

3.1 Wie is verantwoordelijk voor een goede afhandeling van de klachten

De Raad van Bestuur draagt de eindverantwoordelijkheid voor het klachtenbeleid, de leidinggevendenden en/of de klachtenfunctionaris zijn verantwoordelijk voor een goede (procedurele) afhandeling van de klacht. Bij afhandeling door de klachtencommissie wordt de uitspraak van de klachtencommissie naar de Raad van Bestuur gestuurd. Daarna is deze verantwoordelijk voor een correcte afhandeling van de uitspraak van de klachtencommissie.

3.2 Informatie

Cliënten worden voorafgaand aan de start van de zorg geïnformeerd over het bestaan van de klachtenregeling/klachtenbeleid. Kenter Jeugdhulp beschrijft dit ook op de website.

3.3 Klachten in het jaardocument

Aanbieders van Jeugdhulp zijn verplicht zich jaarlijks, door middel van het jaardocument, te verantwoorden over het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten.

3.4 Wijziging van het klachtenreglement

Door interne en/of externe ontwikkelingen en eisen kan dit reglement na overleg met de cliëntenraad, de klachtenfunctionaris en de klachtencommissie, door de Raad van Bestuur worden aangepast.

3.5 In alle gevallen waarin dit klachtenreglement niet voorziet

In alle gevallen waarin dit klachtenreglement niet voorziet, beslist de Raad van Bestuur van Kenter Jeugdhulp, na overleg met de cliëntenraad, de klachtenfunctionaris en de klachtencommissie.

Ingangsdatum

Deze regeling gaat in op 12 november 2015 en is door alle cliënten in te zien op de website van Kenter Jeugdhulp. Ook is de regeling op te vragen bij de klachtenfunctionaris van Kenter Jeugdhulp. Voor alle medewerkers is deze regeling opgenomen in het kwaliteitshandboek van Kenter Jeugdhulp.

Slotbepaling

Dit reglement is vastgesteld op 6 april 2016.

Eindredactie

Afdeling Kwaliteit Kenter Jeugdhulp

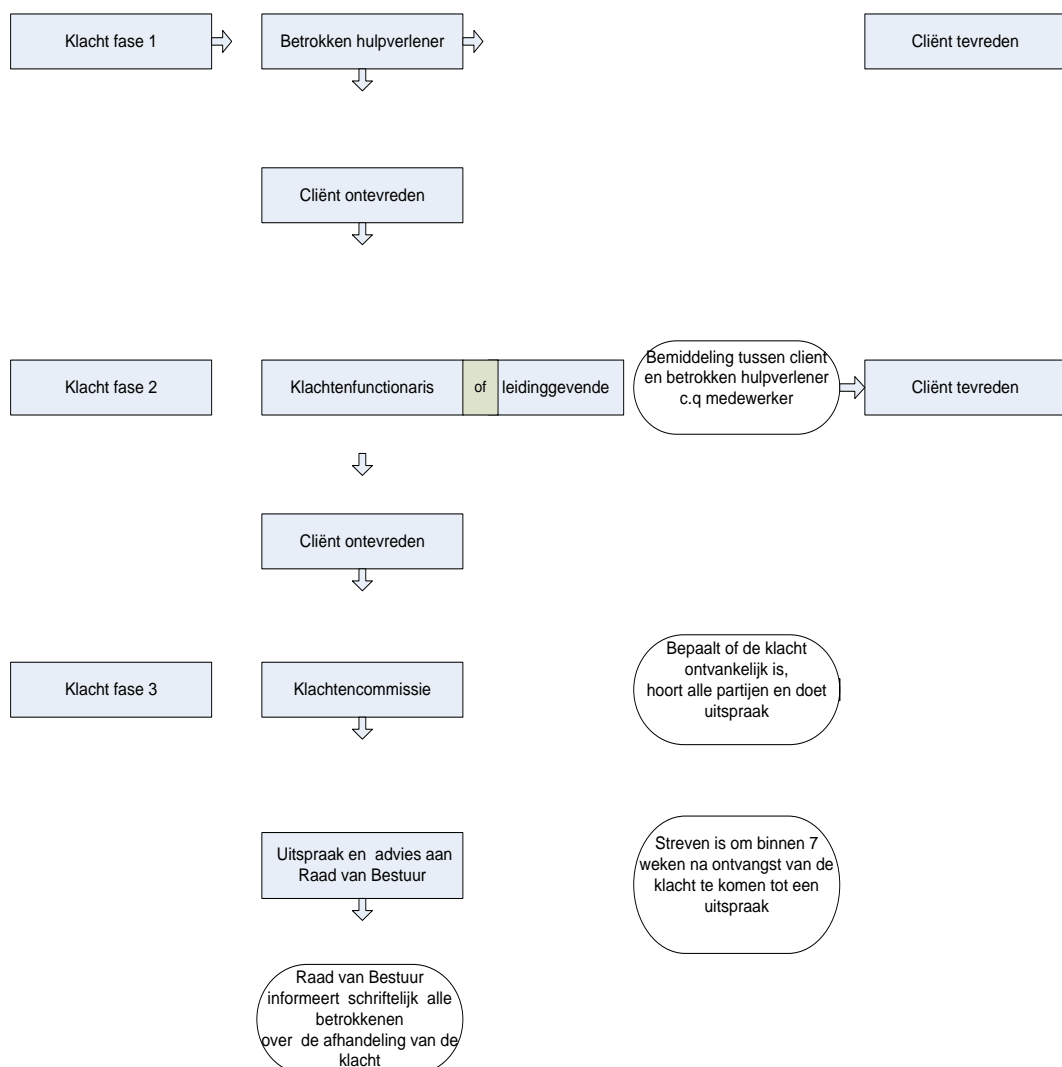
Deze publicatie is een uitgave van het Kenter Jeugdhulp.

Bij overname is bronvermelding verplicht.

© Kenter Jeugdhulp 2016

Bijlage 1 stroomschema interne klachtenafhandeling

- Klachten kunnen verschillende fasen doorlopen of in een verschillende fase worden opgepakt, de aanbeveling is om onderstaand schema aan te houden:
- 1 Klacht wordt besproken met de betrokken hulpverlener c.q. medewerker.
 - 2 Klachtenbemiddeling van klachtenfunctionaris, maar kan ook met leidinggevende van betreffende betrokken hulpverlener c.q. medewerker
 - 3 De klacht wordt schriftelijk ingediend bij de klachtencommissie via Postbus 581, 2070 AN Santpoort-Noord, t.a.v. de ambtelijk secretaris



Bijlage 2 Formulier klachtmelding bij klachtencommissie

In te vullen door klager

1. Naam :
Adres :
Postcode :
Woonplaats :
Telefoon :
Email :

-
2. Indien de klacht namens een cliënt is ingediend:

- Naam : Relatie tot cliënt :
Adres :
Postcode :
Woonplaats :
Telefoon :
Email :

-
3. Beschrijving van de klacht:

-
4. Is de klacht bekend bij de :

- Betrokkene ja nee
- Klachtenfunctionaris ja nee
- Leidinggevende ja nee

-
5. Is de klacht ook bij andere instanties ingediend? ja nee

Zo ja, welke instanties?

6. Wat kan er volgens de cliënt gedaan worden om de klacht te verhelpen?

Naam van de cliënt/jongere/jongvolwassene: _____

Locatie/afdeling: _____

Handtekening jongere ouder dan 12 jaar: _____

Handtekening wettelijke vertegenwoordigers: _____



Dit formulier kunt u, bij voorkeur versleuteld per mail sturen naar:
klachtencommissie@kenterjeugdhulp.nl

Of anders per post :
De klachtencommissie van Kenter Jeugdhulp
t.a.v. ambtelijk secretaris
Postbus 581
2070AN Santpoort

U ontvangt per mail of schriftelijk de bevestiging van ontvangst van de klacht.