

Klachtenregeling Kenter Jeugdhulp

(Dit is een verkorte versie van de klachtenregeling. Hieraan kunnen geen rechten ontleend worden. De uitgebreide versie is leidend.)

Wat te doen als je een klacht hebt?

Bij Kenter Jeugdhulp willen we graag dat je tevreden bent over onze hulp. Toch kan het gebeuren dat je ontevreden bent. Misschien voel je je niet gehoord, ben je het niet eens met een beslissing of word je niet goed behandeld.

Overweeg je om een klacht in te dienen, maar twijfel je? Kenter wil graag weten wat er niet goed gaat. Het helpt ons om de zorg te verbeteren. De klachtenfunctionaris kan je de weg wijzen. Je mag een vertrouwenspersoon meenemen die je bij kan staan in gesprekken. Als je een klacht indient zal dit geen negatieve gevolgen hebben voor de hulp die je krijgt.

Wie kan een klacht indienen?

Je kunt een klacht indienen als je:

- Zelf hulp krijgt bij Kenter Jeugdhulp
- Ouder, verzorger of wettelijk vertegenwoordiger bent van een kind dat hulp krijgt
- Pleegouder bent van een kind dat bij Kenter Jeugdhulp hulp krijgt
- Familie bent van iemand die overleden is en hulp kreeg bij Kenter

Voor kinderen onder de 12 jaar dienen de ouders of verzorgers de klacht in. Ben je tussen de 12 en 18 jaar? Dan mag je ook zelf een klacht indienen.

Waarover kun je klagen?

- **Hoe een zorgverlener van Kenter met je omgaat**
 - Bijvoorbeeld: "Ik voel me niet gehoord"
- **Beslissingen die worden genomen**
 - Bijvoorbeeld: "Ik ben het niet eens met mijn behandelplan"
- **De kwaliteit van de hulp die je krijgt**
 - Bijvoorbeeld: "De afspraken worden steeds afgezegd"
- **Alles wat zorgverleners van Kenter doen of juist niet doen** waardoor je je niet goed behandeld voelt
 - Bijvoorbeeld: "Er wordt over mij gepraat in plaats van met mij"

Stap voor stap: wat kun je doen als je een klacht hebt?

Bij alle stappen die hieronder beschreven staan kun je laten bijstaan door een **vertrouwenspersoon**, iemand die jou steunt en waar jij je prettig bij voelt. Je kan zelf beslissen wie dat voor jou is. Je kan ook een vertrouwenspersoon van Jeugdstem vragen. Onder de stappen staat meer informatie over **Jeugdstem**.

Stap 1: Praat met je zorgverlener

Het kan lastig zijn om in een gesprek met je hulpverlener aan te geven dat er iets niet goed gaat, maar het is wel de snelste weg om iets te veranderen. Hulpverleners moeten naar je luisteren en je serieus nemen. Vaak lukt het om samen een oplossing te vinden voor je klacht, zodat jullie daarna weer verder kunnen.

Stap 2: Neem contact op met de klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris ondersteunt je bij het vinden van een oplossing voor je klacht. Ze helpt je om duidelijk te krijgen waar het je om gaat en wat je met je klacht wil bereiken. Ze biedt een luisterend oor, geeft je informatie, wijst je de weg en steunt je bij het nemen van de vervolgstappen. Je bepaalt zelf welke stappen dit zijn. Ze kan, als jij dat wil, een gesprek begeleiden tussen jou en degene tegen wie de klacht gericht is. In het gesprek gaan jullie samen op zoek naar een oplossing waar jullie allebei tevreden mee zijn. Als dit niets oplevert kan ze jou informeren over mogelijke vervolgstappen. Als je dat wil kan er een tolk ingeschakeld worden. Binnen 6 weken moet duidelijk zijn of de klacht opgelost kan worden of niet.

De klachtenfunctionaris:

- Is onafhankelijk en neutraal
- Helpt je gratis
- Behandelt je informatie vertrouwelijk

Je kunt de klachtenfunctionaris bereiken via:



Telefoon: 06-2012 4588



E-mail: klachtenfunctionaris@kenterjeugdhulp.nl

Stap 3: Naar de klachtencommissie of geschillencommissie

De klachtencommissie is een onafhankelijke commissie die naar de klacht kijkt en een uitspraak doet over of de klacht gegrond is of niet. Ze behandelen klachten van kinderen en jongeren **tot 18 jaar** (en jongeren die verlengde jeugdhulp krijgen).

Als je naar de klachtencommissie gaat:

1. Je krijgt binnen 2 weken bericht dat je klacht is ontvangen
2. De commissie nodigt jou en de zorgverlener over wie je klaagt uit voor een zitting
3. De commissie geeft binnen 7 weken haar oordeel
4. De bestuurder van Kenter laat binnen 1 maand weten of er maatregelen worden genomen.

Je kunt je klacht per e-mail of brief sturen:

 Via het klachtenformulier op de website: www.kenterjeugdhulp.nl/over-kenter/compliment-of-klacht

 Per post: Klachtencommissie t.a.v. de ambtelijk secretaris, Postbus 581, 2070 AN Santpoort-Noord

De geschillencommissie GGZ behandelt klachten van jongeren **ouder dan 18 jaar**. Je moet je klacht wel eerst bij Kenter hebben ingediend. Binnen 12 maanden nadat je reactie hebt gekregen van Kenter op je klacht, kan je je klacht bij de geschillencommissie indienen.

Als je naar de geschillencommissie gaat:

1. De commissie doet binnen 6 maanden uitspraak
2. Als het dringend is, kan dit sneller
3. De uitspraak is bindend

De klachtenfunctionaris kan je meer informatie geven over beide routes.

Bij alle stappen kan je je laten ondersteunen door een **vertrouwenspersoon**. Iemand die je kent, of iemand van Jeugdstem. Een vertrouwenspersoon van Jeugdstem

- Is gratis
- Is onafhankelijk (werkt niet bij Kenter)
- Geeft informatie en advies over de jeugdzorg
- Legt uit wat je rechten zijn
- Kan meegaan naar gesprekken
- Helpt je bij het indienen van een klacht

Je kunt Jeugdstem bereiken via:

 Telefoon: 088-5551000

 Website: www.jeugdstem.nl (met  chat en contactformulier)

Hoe zit het met je privacy?

Als je een klacht indient, wordt je privacy beschermd:

- Alleen de mensen die direct betrokken zijn bij je klacht weten ervan
- De klachtenfunctionaris en klachtencommissie hebben geheimhoudingsplicht
- Informatie over je klacht wordt apart bewaard van je behandeldossier
- Je klachtdossier wordt na twee jaar verwijderd

Inzage in je dossier Soms heeft de klachtencommissie informatie uit je dossier nodig om je klacht goed te kunnen beoordelen. De commissie zal jou hiervoor toestemming vragen.

Tot wanneer kun je een klacht indienen?

In principe kan je een klacht indienen tot anderhalf jaar na wat er gebeurd is, of tot een half jaar na het stoppen van de hulp. Wacht niet te lang met het indienen van een klacht, hoe sneller een klacht ingediend wordt, hoe beter.

Wat als je er nog steeds niet uitkomt?

- Het tuchtcollege voor de gezondheidszorg: voor klachten over BIG-geregistreerde zorgverleners
- Het SKJ (Stichting Kwaliteitsregister Jeugd): voor klachten over geregistreerde jeugdprofessionals
- De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ)

De klachtenfunctionaris kan je meer informatie geven.

Twijfel je waar je moet zijn met je klacht? Neem contact op met de klachtenfunctionaris.

Hoe leert Kenter van klachten?

Kenter Jeugdhulp ziet klachten als een kans om van te leren en de hulp te verbeteren. De klachtenfunctionaris rapporteert aan het management over geanonimiseerde klachten, signaleert trends en geeft verbeterpunten aan. Het management neemt besluiten om de hulp te verbeteren.

De stappen in het kort:

1. Ga in gesprek met je **hulpverlener**.
2. Schakel de **klachtenfunctionaris** in. Deze biedt steun, informeert je over vervolgstappen en helpt je verder, mogelijk met een bemiddelingsgesprek.
3. Nog niet opgelost?
 - a. Jonger dan 18 (en 18+ met verlengde jeugdhulp) → **Klachtencommissie**
 - b. 18+ → **Geschillencommissie**

Bij alle stappen kan je je laten bijstaan door een vertrouwenspersoon, dit kan ook iemand van **Jeugdstem** zijn.

Als je klacht hierna niet opgelost is kan de klachtenfunctionaris je informeren over vervolgstappen.

Vragen?

Neem contact op met de klachtenfunctionaris:

 06-2012 4588 of stuur een e-mail naar: klachtenfunctionaris@kenterjeugdhulp.nl