

Klachtenregeling voor cliënten

Hoe te handelen bij klachten

Voorgenomen besluit: 18-03-2025

Datum vaststelling: 01-07- 2025 auteur: Raad van Bestuur

Deze klachtenregeling wordt vastgesteld met instemming van de Cliëntenraad en de Pleegouderraad.

Kenter Jeugdhulp, gevestigd te Middenduinerweg 44, 2071 AN Santpoort-Noord, KvKnumm

Voorwoord

Kenter Jeugdhulp, organisatie voor Jeugd GGZ, Jeugd- en Opvoedhulp, streeft naar goede kwaliteit hulpverlening en tevreden cliënten. Het is helaas onvermijdelijk dat er zich situaties voordoen waarin cliënten niet tevreden zijn. Het is fijn als het lukt om de onvrede met de betreffende medewerker van Kenter en eventueel diens leidinggevende te bespreken en samen tot een oplossing te komen. Maar soms lukt dit niet. In dat geval kan de client of hun vertegenwoordiger een klacht indienen. Kenter beschouwt een klacht als een belangrijk signaal. Klachten kunnen uiteindelijk leiden tot verbetering van de hulpverlening. Kenter Jeugdhulp volgt de wetten die beschrijven hoe er met klachten omgegaan dient te worden.

Medewerkers van Kenter Jeugdhulp zijn alert op signalen van onvrede bij cliënten. Om klachten te voorkomen besteden ze hier in een vroeg stadium aandacht aan. Zij gaan hierover het gesprek aan en proberen samen een oplossing te vinden. Medewerkers zijn op de hoogte van de klachtenregeling en informeren cliënten hierover. Zij signaleren op grond van informatie van cliënten en hun eigen ervaringen structurele tekortkomingen in de zorg- en/of dienstverlening en geven zo mogelijk suggesties om de kwaliteit van deze zorg- en/of dienstverlening te verbeteren.

De **klachtenregeling voor cliënten** van Kenter Jeugdhulp en hun vertegenwoordigers is een wegwijzer bij het indienen van een klacht. Deze is gebaseerd op de geldende juridische kaders:

- de Jeugdwet (cliënten onder de 18 jaar en cliënten vanaf 18 jaar die verlengde Jeugdhulp van de gemeente ontvangen),
- de Wet Kwaliteit Klachten en Geschillen (Wkkgz) in de zorg (cliënten vanaf 18 jaar, die jeugd-ggz volgens de Zorgverzekeringswet of Wet langdurige zorg ontvangen)
- en de Wet verplichte ggz (Wvggz) voor cliënten die verplichte zorg ontvangen.

Een klacht kan ingediend worden door:

- cliënten **onder de 18 jaar** en hun ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of een pleegouder in het kader van de verlening van jeugdhulp, dan wel een nabestaande (hierna genoemd: Cliënten onder 18 jaar). Voor cliënten tot 12 jaar worden klachten over de jeugdhulp ingediend door hun wettelijk vertegenwoordigers.
- cliënten **vanaf 18 jaar** die verlengde jeugdhulp ontvangen, dan wel hun vertegenwoordiger of een nabestaande (hierna genoemd: cliënten vanaf 18 jaar, die verlengde jeugdhulp ontvangen)
- cliënten **vanaf 18 jaar** die jeugd-ggz ontvangen, dan wel hun vertegenwoordiger of een nabestaande. (hierna genoemd cliënten vanaf 18 jaar, die (jeugd)ggz ontvangen)

De Jeugdwet schrijft voor dat Kenter Jeugdhulp cliënten nadrukkelijk moet wijzen op de ondersteuning die de **cliëntvertrouwenspersoon** (b.v. Jeugdstem) kan bieden. De vertrouwenspersoon kan informatie geven over hoe de jeugdzorg in elkaar zit, wat je kunt verwachten, wat je rechten zijn, hoe je een gesprek op gang kunt brengen als iets je dwarszit, en hoe je een klacht kunt indienen. De vertrouwenspersoon is onafhankelijk van Kenter Jeugdhulp en de ondersteuning is gratis en vertrouwelijk.

Kenter Jeugdhulp is volgens de Jeugdwet verplicht een **klachtencommissie** in te stellen. De klachtencommissie behandelt klachten over gedragingen van medewerkers en voor Kenter werkzame personen jegens een jeugdige, ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of een pleegouder in het kader van de verlening van jeugdhulp of klachten van jongeren boven 18 jaar die verlengde Jeugdhulp, volgens de Jeugdwet ontvangen, of nabestaanden van deze personen. Deze commissie beoordeelt in haar uitspraak de gegrondheid van de klacht al dan niet met aanbevelingen voor de bestuurder. De bestuurder van de zorgaanbieder beslist of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen, en zo ja, welke.

De Wkkgz schrijft voor dat Kenter Jeugdhulp voor cliënten vanaf 18 jaar, aan wie jeugd-ggz wordt verleend, een onafhankelijke **klachtenfunctionaris** moet aanstellen die probeert een voor klager en Kenter Jeugdhulp bevredigende oplossing te vinden. De klager ontvangt binnen 6 of 10 weken na indiening van de klacht een schriftelijke mededeling van de zorgaanbieder waarin gemotiveerd is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen de zorgaanbieder over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd. Ook moet Kenter Jeugdhulp aangesloten zijn bij een landelijke erkende **geschillencommissie** die de klachten behandelt van cliënten vanaf 18 jaar die jeugd-ggz ontvangen, en die niet naar tevredenheid van de klager door

de zorgaanbieder zijn afgehandeld. Daarbij bestaat ook de mogelijkheid schadevergoeding te eisen. De geschillencommissie geeft in haar bindend advies een oordeel over de gegrondheid van de klacht en eventueel gevraagde schadevergoeding. Ook kan deze commissie verplichtingen opleggen aan Kenter Jeugdhulp en klager. Zij moeten zich houden aan de uitspraak van de geschillencommissie.

Klachten over de nakoming van een verplichting of een beslissing op grond van de Wet verplichte ggz (Wvggz) kunnen worden ingediend bij de klachtencommissie van ggz Noord-Holland Noord op het e-mailadres klachtencommissie@ggz-nhn.nl. Informatie over de procedure is te vinden op de website van ggz Noord-Holland Noord: <https://www.ggz-nhn.nl/>.

Kenter Jeugdhulp streeft naar een laagdrempelige **klachtbehandeling**. We hopen dat cliënten ervaren onvrede bespreken met de betrokken medewerker en zo nodig met diens leidinggevende. Vaak lukt het om samen tot een oplossing te komen. Als dit echter niet lukt en de onvrede blijft bestaan, dan kan de client de **Klachtenfunctionaris** inschakelen. De Klachtenfunctionaris is er voor *alle* cliënten die een klacht hebben. De Klachtenfunctionaris is in dienst van Kenter, maar is onafhankelijk en neutraal en behandelt de informatie van de klager vertrouwelijk. De wens van de klager staat centraal bij de keuze welke stappen er worden gevolgd. Iedere klacht is uniek. Samen met de klager wordt de klacht, de vraag van de klager, de doelen van de klacht en de wens van de klager verkend. De klachtenfunctionaris kan de klager bijstaan bij het schriftelijk formuleren van de klacht. De Klachtenfunctionaris begeleidt de klager door het proces van de klachtbehandeling. Zij biedt informatie over de verschillende manieren om de klacht te behandelen, geeft advies, wijst de weg en bewaakt het proces. De klachtenfunctionaris legt de klacht voor aan degene tegen wie de klacht gericht is en nodigt hem/haar uit om zijn/haar visie erop te geven. Er wordt uitleg gegeven over de verschillende manieren waarop de klacht behandeld kan worden. Het doel van de klachtenfunctionaris is om een voor de klager en Kenter Jeugdhulp bevredigende oplossing te vinden voor de klacht. De Klachtenfunctionaris kan een bemiddelingsgesprek aanbieden. Hierin gaan klager en beklaagde met elkaar in gesprek en onderzoeken de mogelijkheden om samen tot een oplossing van de klacht te komen. De klachtenfunctionaris is neutraal, zij begeleidt het gesprek.

Als het toch niet lukt om met ondersteuning van de Klachtenfunctionaris een oplossing te vinden voor de klacht, dan kan de klager besluiten om naar de klachtencommissie (onder de 18 jaar) of geschillencommissie (boven 18 jaar) te gaan. Een klacht van cliënten onder de 18 jaar kan overigens ook rechtstreeks worden ingediend bij de klachtencommissie van Kenter Jeugdhulp. Klachten van cliënten vanaf 18 jaar moeten eerst aan de zorgaanbieder zijn voorgelegd voor ze bij de geschillencommissie kunnen worden ingediend, tenzij er bijzondere omstandigheden zijn. Als een klager zich onvoldoende kan uiten in de Nederlandse taal kan de klager zich tijdens gesprekken met de klachtencommissie of geschillencommissie laten bijstaan door een beëdigd tolk.

Klachten zijn om van te leren

In de klachtenregeling worden de rechten van cliënten om te klagen gewaarborgd en wordt de ondersteuning aan cliënten met een klacht geregeld. Kenter Jeugdhulp werkt aan een veilige omgeving waarin medewerkers en cliënten ruimte ervaren en zich uitgenodigd voelen om signalen van onvrede bij cliënten te bespreken. Doel is dat cliënten ervaren dat zij bij medewerkers van Kenter Jeugdhulp terecht kunnen met hun ideeën, tips, signalen, onvrede en/of klachten over verblijf, behandeling of bejegening. Kenter Jeugdhulp wil nadrukkelijk leren van de klachtsignalen van cliënten. Klachten worden voor dat doel geanonimiseerd geregistreerd en geanalyseerd. Deze gegevens moeten leiden tot maatregelen om herhaling te voorkomen en/of de hulpverlening te verbeteren.

Inhoudsopgave

<u>1. DE KLACHTENREGELING</u>	<u>5</u>
1.1 ONVREDE BESPREKEN OF KLACHT INDIENEN	5
1.2 OP WIE IS DE KLACHTENREGELING VAN TOEPASSING	5
1.3 WAT IS EEN KLACHT?	5
1.4 WIE KAN KLAGEN?	5
1.5 WIE KAN HELPEN BIJ HET INDIENEN VAN EEN KLACHT?	6
1.6 KLACHTENFUNCTIONARIS	6
1.7 DE VERTROUWENSPERSOON	6
1.8 DE KLACHTENCOMMISSIE	6
1.9 GESCHILLENCOMMISSIE GGZ	6
1.10 STAPPEN IN DE KLACHTENPROCEDURE	7
1.11 OVERIGE KLACHTMOGELIJKHEDEN	7
<u>2. DE KLACHTENFUNCTIONARIS</u>	<u>7</u>
2.1 (LAAGDREMPELIGE) BEREIKBAARHEID/ OPVANG	7
2.2 INFORMATIE EN ADVIES	7
2.3 ONDERSTEUNING	8
2.4 BEMIDDELING	8
2.5 PROCESBEGELEIDING EN VOORTGANGSBEWAKING	8
<u>3. UITVOERINGSREGELING VAN DE KLACHTENCOMMISSIE</u>	<u>9</u>
3.1 BEKENDMAKING VAN DE KLACHT	9
3.2 HOREN VAN KLAGER EN BEKLAAGDE	9
3.3 DE UITSpraak VAN DE KLACHTENCOMMISSIE	9
3.4 ARCHIVERING	9
3.5 ANDERE RELEVANTE INFORMATIE	10
3.6 DE KLACHTAFHANDELING	10
<u>BEGRIPSBEPALING</u>	<u>11</u>
<u>AFSLUITENDE BEPALINGEN</u>	<u>13</u>

1. De klachtenregeling

1.1 Onvrede bespreken of klacht indienen

Kenter wil voorkomen dat de onvrede van cliënten groter wordt omdat zij geen gehoor vinden voor hun klachten. De snelste weg naar een oplossing is als de klager diens onvrede direct kenbaar maakt bij degene waar het over gaat, of bij diens leidinggevende. In een gezamenlijk gesprek kan de onvrede besproken worden en een oplossing gezocht worden. Vaak lukt dit, soms niet. Als het niet lukt, of als daar ondersteuning bij nodig is, dan kan de cliënt de Klachtenfunctionaris inschakelen. Klachten die elders in de organisatie binnenkomen zullen door deze medewerker naar de klachtenfunctionaris worden doorgestuurd. De klachtenfunctionaris kan cliënten onder meer voorlichten en adviseren over de mogelijkheden voor het indienen en behandelen van een klacht.

1.2 Op wie is de klachtenregeling van toepassing

Deze klachtenregeling is van toepassing op cliënten onder de 18 jaar, hun ouder (met of zonder gezag)/voogd/pleegouder en degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent en personen die werkzaam zijn onder de verantwoordelijkheid van Kenter Jeugdhulp en op cliënten vanaf 18 jaar. Deze regeling is ook van toepassing op nabestaanden van een van de hiervoor genoemde personen.

1.3 Wat is een klacht?

Onder een klacht wordt verstaan: een uiting van onvrede over een gedraging (bejegening, handelen of niet-handelen, een besluit of het ontbreken daarvan) van een of meer medewerker(s) van Kenter Jeugdhulp. 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 aparte werkwijze. Deze werkwijze staat beschreven in het document "Beleid grensoverschrijdend gedrag jegens cliënten door hulpverlener en is verkrijgbaar bij de klachtenfunctionaris of via de website. Klachten over de hulpverlening op basis van de wet verplichte ggz moeten worden ingediend bij de klachtencommissie van GGZ Noord-Holland Noord. De procedure staat beschreven op de website <https://www.ggz-nhn.nl/>.

1.4 Wie kan klagen?

Klager kan zowel de cliënt/ jeugdige zijn als diens ouder (met of zonder gezag), voogd, pleegouder of degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent, als deze direct betrokkenen bij de geboden hulp zijn. Is de cliënt jonger dan 12 jaar dan kan hij/zij niet zelf een klacht indienen maar kan de wettelijk vertegenwoordiger namens deze jeugdige de klacht indienen. 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 of vorengenoemde personen kunnen een klacht indienen over de gedragingen jegens de overleden persoon.

1.5 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 klachtenfunctionaris van Kenter Jeugdhulp of van een vertrouwenspersoon van Jeugdstem.

1.6 Klachtenfunctionaris

Deze functionaris is door Kenter Jeugdhulp benoemd en heeft tot taak een klager op diens verzoek gratis van advies te dienen met betrekking tot de indiening van een klacht. Een opsomming van hetgeen een klachtenfunctionaris allemaal te bieden heeft volgt in het hoofdstuk na de klachtenregeling. De klachtenfunctionaris onderzoekt de klacht zorgvuldig en probeert een zowel voor klager als Kenter Jeugdhulp bevredigende oplossing te bereiken binnen 6 weken na indiening van de klacht. Deze termijn kan zo nodig met 4 weken worden verlengd. Kenter Jeugdhulp deelt de verlenging schriftelijk mee aan de klager binnen de termijn van 6 weken. Als de klachtbehandeling door de klachtenfunctionaris is afgesloten bevestigt de klachtenfunctionaris dit in een schriftelijk bericht aan de klager met eventueel gemaakte afspraken. Betreft het een klacht van een cliënt vanaf 18 jaar, die jeugd-ggz ontvangt, dan bevat die brief, zoals de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg bepaalt, een omschrijving van de inhoud en omvang van de klacht en de eventueel voorgestelde klachtafhandeling met de reactie van partijen daarop aan de bestuurder met kopie aan klager en aangeklaagde. De bestuurder (zorgaanbieder) zal hierop uiterlijk binnen zes, dan wel tien weken na indiening van klacht schriftelijk aan klager gemotiveerd laten weten tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen de zorgaanbieder over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.

Als de klager dit wenst, verwijst de klachtenfunctionaris een klacht betreffende cliënten onder de 18 jaar door naar de klachtencommissie en ondersteunt hem desgewenst bij het op schrift stellen van de klacht en het indienen bij de klachtencommissie. Onze klachtenfunctionaris is dagelijks telefonisch te bereiken op 06 -20124588 of via het e-mailadres: klachtenfunctionaris@kenterjeugdhulp.nl

1.7 De vertrouwenspersoon

Een vertrouwenspersoon is iemand die door de klager vertrouwd wordt en die de klager ondersteunt op diens verzoek. Dit kan iemand uit het eigen netwerk zijn. De cliënt kan ook gebruik maken van een onafhankelijke vertrouwenspersoon die werkzaam is bij Jeugdstem. Het gebruik maken van de vertrouwenspersonen van Jeugdstem is gratis en vertrouwelijk. Dat betekent dat de informatie die zij krijgen alleen met toestemming gedeeld wordt. Meer informatie is te vinden op de website <https://www.jeugdstem.nl/>

1.8 De klachtencommissie

Kenter Jeugdhulp heeft een onafhankelijke klachtencommissie, die uit drie personen bestaat en waarvan de voorzitter niet bij of voor Kenter werkt. De commissie waarborgt dat aan de behandeling van een klacht niet wordt deelgenomen door een persoon waar de klacht over gaat. De commissie geeft in haar uitspraak aan klager en Kenter Jeugdhulp een oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen. De bestuurder van Kenter Jeugdhulp geeft binnen een maand na ontvangst van het oordeel aan, of Kenter maatregelen zal nemen en zo ja welke. De commissie werkt volgens een door haar zelf opgesteld reglement, het Reglement Klachtencommissie, dat is verkrijgbaar bij de klachtenfunctionaris of via de website <https://www.kenterjeugdhulp.nl/>

1.9 Geschillencommissie ggz

De geschillencommissie ggz is een erkende, externe geschilleninstantie. Kenter Jeugdhulp is, als lid van de brancheorganisatie de Nederlandse ggz, hierbij aangesloten voor de behandeling van klachten van cliënten vanaf 18 jaar over de verleende (jeugd)ggz. Zulke klachten kunnen bijvoorbeeld gaan over het behandelplan en de uitvoering van de behandeling, de manier waarop Kenter Jeugdhulp met cliënt is omgegaan (bejegening, schending van de privacy) of schade die is ontstaan tijdens of door de behandeling. Klachten en eventuele verzoeken om schadevergoeding moeten eerst aan de zorgaanbieder zijn voorgelegd. Klachten bij de

klachtenfunctionaris en verzoeken om schadevergoeding moeten aan de bestuurder worden voorgelegd. Als de cliënt niet tevreden is over de afhandeling, dan kan hij/zij de klacht en/of verzoek tot schadevergoeding binnen 12 maanden daarna indienen bij de geschillencommissie. De geschillencommissie geeft een bindend advies. Dit houdt in dat beide partijen zich aan de uitspraak moeten houden en daarna de klacht niet meer aan een arbitrage instelling of een andere rechtsprekende of bemiddelende instantie kunnen voorleggen. Meer informatie is te vinden op de website <https://www.degeschillencommissiezorg.nl/over-ons/zorgcommissies/geestelijke-gezondheidszorg/>

1.10 Stappen in de klachtenprocedure

De klager bepaalt op welke moment hij of zij zijn onvrede uit of een klacht indient. Dat kan ook na beëindiging van de hulpverlening zijn. Een klacht kan mondeling of schriftelijk bij de Klachtenfunctionaris worden ingediend, bij alle andere instanties moeten klachten schriftelijk worden ingediend. Voor het indienen van klachten kennen de diverse instanties (klachtencommissie, geschillencommissie, tuchtcollege voor de gezondheidszorg en SKJ) eigen regels voor de termijn waarbinnen en de manier waarop klachten moeten worden ingediend. Voor het op schrift stellen van de klacht is een speciaal formulier beschikbaar. Dit is op te vragen bij elke locatie van Kenter Jeugdhulp, en te downloaden vanaf de website <https://www.kenterjeugdhulp.nl>. Ook kan de Klachtenfunctionaris helpen bij het op schrift stellen van de klacht. Door middel van het schriftelijk formuleren van de klacht wordt voorkomen dat in latere instantie onduidelijkheden over het onderwerp van het geschil ontstaan. Voor alle duidelijkheid zijn deze stappen in de bijlage 1 in een stroomdiagram samengevat.

1.11 Overige klachtmogelijkheden

Er kunnen situaties ontstaan waarin de cliënt besluit een klacht in te dienen bij het tuchtcollege voor de gezondheidszorg, <https://www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl/> of de Stichting Kwaliteitskader Jeugd, <https://skjeugd.nl/> of de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd, de Raad voor de Kinderbescherming, 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 of als er sprake is van (sterke vermoedens van) gepleegde feiten met een strafbaar karakter.

2. De Klachtenfunctionaris

De Klachtenfunctionaris biedt:

2.1 (Laagdrempelige) bereikbaarheid/ opvang

De klachtenfunctionaris

- is rechtstreeks bereikbaar voor de individuele klager, aangeklaagde en/of andere betrokkenen;
- is rechtstreeks bereikbaar voor de zorgverlener;
- luistert naar het verhaal van de klager, aangeklaagde en andere betrokkenen;
- verzorgt de eerste (emotionele) opvang;
- verkent met klager de klacht, diens vraag, doelen en wens.

2.2 Informatie en advies

De klachtenfunctionaris t.a.v. klager:

- informeert klager en aangeklaagde over de rol en taken van de klachtenfunctionaris;
- geeft advies over de verschillende klachtmogelijkheden en verwijst naar de klachtenprocedure en/of informatiepagina op de website;
- informeert in grote lijnen over rechten en plichten;
- informeert over mogelijkheden om buiten de zorgaanbieder inhoudelijke, procedurele, juridische en/of emotionele bijstand te verkrijgen;

- adviseert over de mogelijke afhandeling van de klacht en over de rol van de klager/ aangeklaagde;
- waarborgt bij de uitvoering van zijn functie de vertrouwelijke omgang met tot de persoon van de klager of aangeklaagde en tot de zorgaanbieder herleidbare informatie. Doorbreking van deze geheimhoudingsplicht is alleen mogelijk na toestemming van de persoon (cliënt, klager, aangeklaagde) over wie de informatie gaat, in geval van een wettelijke plicht tot bekendmaking en in geval van een conflict van plichten;

De klachtenfunctionaris t.a.v. de zorgaanbieder:

- kan preventief ingezet worden voor zorgverleners ter ondersteuning en begeleiding, ter voorkoming van verwachte onvrede of escalatie;
- meldt, onder nader vast te leggen voorwaarden, (vermoedens van) grensoverschrijdend gedrag jegens cliënten, een spoedeisende situatie of ernstige situaties van structurele aard.

2.3 Ondersteuning

De klachtenfunctionaris:

- legt uit wat de spanbreedte van de functie is, wat wel en niet haalbaar is;
- geeft een toelichting op de onafhankelijke en meerzijdig partijdige rol van de functie;
- biedt begeleiding bij het verhelderen van de klacht en doelen;
- verkent met klager diens wensen voor ondersteuning, o.a. het zo nodig op schrift stellen van de klacht;
- verkent met aangeklaagde diens wensen voor klachtbehandeling;
- ondersteunt betrokkenen bij het komen tot keuzes en biedt zo nodig adequate verwijzing.

2.4 Bemiddeling

De klachtenfunctionaris:

- onderzoekt zorgvuldig de klacht, gericht op oplossingsmogelijkheden;
- verkent met klager en aangeklaagde de mogelijkheid van bemiddeling;
- komt, in samenspraak met de klager en aangeklaagde, tot een eerste analyse van de klacht;
- bevordert/faciliteert een bevredigende oplossing voor beide partijen met als doel de onvrede weg te nemen;
- bevordert zo mogelijk de condities voor bemiddelbaarheid van de klacht en zorgt voor een passende aanpak;
- treedt op als meerzijdig partijdige gespreksleider in een gesprek tussen klager en aangeklaagde;
- bespreekt met klager de verdere afhandeling van de klacht.

2.5 Procesbegeleiding en voortgangsbewaking

De klachtenfunctionaris:

- leidt en begeleidt het proces van afhandeling van de klacht en legt informatie hierover vast, in een AVG-veilige omgeving;
- bewaakt actief de afhandeling van de klacht, binnen de vastgestelde termijnen en volgens gemaakte afspraken in de klachtenregeling van de zorgaanbieder;
- houdt de klager en zorgaanbieder op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht;
- informeert beide partijen over afronding van de klacht en toetst de tevredenheid bij de klager;
- sluit de klacht, indien mogelijk, schriftelijk af;
- indien gewenst verwijst de klachtenfunctionaris de klager naar de mogelijke vervolgstappen (bindend karakter Geschillencommissie, Tuchtcollege, e.d.).

De klachtenfunctionaris:

- registreert alle gemelde klachten (en advies casussen) in een AVG veilige omgeving;
- houdt daarin nauwkeurig bij welke stappen zijn gezet en op welke wijze de klachtafhandeling is afgerond;
- dossiers zijn vertrouwelijk en alleen inzichtelijk voor de klachtenfunctionaris (zie Wkkgz reglement: artikel 15, lid 2 en artikel 23).

3. Uitvoeringsregeling van de klachtencommissie

Een klacht van cliënten die in zorg zijn kan in principe tot anderhalf jaar na het gebeuren waar de klacht over gaat worden ingediend bij de klachtencommissie. Wanneer een klacht ná deze termijn wordt ingediend, kan de commissie de klacht alsnog in behandeling nemen, als zij daar aanleiding toe ziet. Het heeft echter de nadrukkelijke voorkeur de klacht zo spoedig mogelijk na de gebeurtenis waar de klacht over gaat bij de commissie in te dienen.

Een klacht kan in principe tot een half jaar na beëindiging van de hulp bij de klachtencommissie worden ingediend. Wanneer een klacht ná deze termijn wordt ingediend, kan de commissie de klacht alsnog in behandeling nemen, als zij daar aanleiding toe ziet. Het heeft echter de nadrukkelijke voorkeur de klacht zo spoedig mogelijk na beëindiging van de hulp bij de commissie in te dienen.

Het indienen van een klacht aan de onafhankelijke klachtencommissie van Kenter Jeugdhulp kan door middel van het invullen van het standaardformulier op de website bij het onderwerp klachten:

<https://kenterjeugdhulp.nl/over-kenter/compliment-of-klacht/>

het ingevulde formulier kunt u bij voorkeur per mail versturen naar het vermelde emailadres.

Wanneer u uw klacht toch liever per post wil versturen dan naar:

Klachtencommissie

t.a.v. de ambtelijk secretaris

Postbus 581

2070 AN Santpoort-Noord

Voor eventuele vragen en of ondersteuning bij het indienen en/of beschrijven van uw klacht kunt u contact opnemen met de klachtenfunctionaris van Kenter: klachtenfunctionaris@kenterjeugdhulp.nl.

De details van de procedure zijn te vinden in het Reglement Klachtencommissie dat te verkrijgen is via de klachtenfunctionaris of de website <https://kenterjeugdhulp.nl/>

3.1 Bekendmaking van de klacht

De klager krijgt binnen twee weken na ontvangst van de schriftelijke klacht bericht van de secretaris van de klachtencommissie dat de klacht is ontvangen. De voorzitter van de klachtencommissie beoordeelt de ontvankelijkheid van de klacht. Als de klacht ontvankelijk is wordt de beklaagde zo spoedig mogelijk, uiterlijk een week na de bevestiging van de klacht aan de klager, op de hoogte gebracht van de ingediende klacht en wordt verzocht een verweerschrift in te dienen. De klachtencommissie bepaalt wanneer klager en beklaagde een uitnodiging ontvangen om te worden gehoord in een zitting van de klachtencommissie.

3.2 Horen van klager en beklaagde

Binnen de klachtenprocedure wordt 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.

3.3 De uitspraak van de klachtencommissie

De commissie streeft er naar de klager, de beklaagde en de Raad van Bestuur binnen zeven weken na indiening van de klacht, schriftelijk en gemotiveerd, in kennis te stellen van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen. 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 zeven weken doet zij daarvan schriftelijk en gemotiveerd, mededeling aan de klager, de beklaagde en de Raad van Bestuur, onder vermelding van de termijn waarbinnen zij haar oordeel zal geven.

3.4 Archivering

Het klachtdossier bij de klachtencommissie wordt door de klachtencommissie gedurende een termijn van twee jaar bewaard. Dit is te rekenen vanaf de datum waarop de uitspraak aan klager is verzonden. Klager kan de commissie schriftelijk gemotiveerd verzoeken het klachtendossier eerder dan na verloop van de bewaartermijn

te vernietigen. Ook kan klager de commissie schriftelijk gemotiveerd verzoeken het klachtendossier na verloop van de bewaartermijn vooralsnog niet te vernietigen.

3.5 Andere relevante informatie

De klachtencommissie kan voor een juiste beoordeling van de klacht behoefte hebben aan schriftelijke informatie over de verleende jeugdhulp. Daarvoor is toestemming van de cliënt noodzakelijk. De schriftelijke informatie betreft alleen de informatie die van belang is voor de ingediende klacht. Dit houdt in dat niet als vanzelfsprekend het hele cliëntdossier aan de commissie wordt overgelegd. Wanneer de cliënt géén toestemming geeft tot toegang tot relevante informatie dan kan dat tot gevolg hebben dat de klachtencommissie niet in staat is een oordeel over de klacht te geven omdat zij de feiten niet kan vaststellen. De leden van de klachtencommissie, de ambtelijk secretaris en de medewerkers van Kenter Jeugdhulp die betrokken zijn bij de klachtbehandeling hebben geheimhoudingsplicht. De klachtencommissie zorgt dat klager en aangeklaagde(n) over dezelfde informatie en documenten beschikken die de klachtencommissie relevant acht voor de behandeling van de klacht. De persoonlijke levenssfeer van derden moeten 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 of 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.

3.6 De klachtafhandeling

Klachtencommissie (klachten van cliënten onder de 18 jaar)

Na ontvangst van de beslissing van de klachtencommissie deelt de Raad van Bestuur de klager, de beklagde en de commissie binnen een maand schriftelijk gemotiveerd mee of zij het oordeel van de commissie over de gegrondheid van de klacht overneemt. Ook geeft zij aan of – en zo ja welke – maatregelen zij naar aanleiding van het oordeel van de klachtencommissie zal nemen. 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 opgave 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 twee weken zijn.

Geschillencommissie ggz (klachten van cliënten vanaf 18 jaar)

De geschillencommissie doet uiterlijk binnen zes maanden na de voorlegging van de klacht/het geschil uitspraak. Als de aard van de klacht/het geschil en de daarbij betrokken belangen daartoe aanleiding geven, doet de commissie op korte termijn uitspraak. De commissie doet uitspraak over haar bevoegdheid, de ontvankelijkheid van partijen en het geheel of gedeeltelijk (on)gegrond zijn van de klacht. De commissie kan ook de navolgende beslissingen nemen: - een door één van partijen te betalen (schade)vergoeding vaststellen; - een betalingsverplichting vaststellen; alsmede iedere andere beslissing, die zij redelijk en billijk acht ter beëindiging van het geschil. De geschillencommissie (ggz) stuurt de uitspraak naar klager en Kenter Jeugdhulp. Zij moeten zich houden aan de beslissingen van deze commissie en uitvoeren wat de commissie hen eventueel oplegt. Het reglement van de geschillencommissie ggz is te vinden op <https://www.degeschillencommissiezorg.nl/over-ons/zorgcommissies/geestelijke-gezondheidszorg/>.

Begripsbepaling

Klacht

De door of namens de klager schriftelijk ge-uitte onvrede.

Kenter Jeugdhulp

De organisatie voor Jeugd GGZ, Jeugd en Opvoedhulp en gevestigd te Santpoort-Noord. De instelling en/of een van haar medewerkers.

GGZ-NHN:

GGZ Noord-Holland Noord, de instelling waarmee Kenter Jeugdhulp een gezamenlijke klachtencommissie voor klachten. Over het uitvoeren van de wet verplichte ggz heeft ingericht.

Klager

Degene die een klacht heeft kenbaar gemaakt of ingediend bij de zorginstelling, bij de Klachtenfunctionaris of bij de klachtencommissie. 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 vanaf 12 jaar kan zelf een vertegenwoordiger aanwijzen die namens hem een klacht indient. Ouders/verzorgers, pleegouder of voogd kunnen ook een klacht indienen over gedragingen van Kenter jegens hen zelf. Ook nabestaanden van een cliënt kunnen een klacht indienen.

Beklaagde

De binnen de instelling werkzame persoon, waaronder naast werknemers in loondienst, ook anderen die werken voor Kenter Jeugdhulp, zoals stagiaires, uitzendkrachten, gedetacheerden, zzp'ers en vrijwilligers, tegen wiens gedraging de klacht is gericht. In deze regeling wordt deze werkzame persoon, medewerker genoemd.

Cliënt

De jeugdige aan wie Kenter Jeugdhulp zorg en/of diensten verleent of heeft verleend of, indien cliënt onder de 18 jaar is, ook diens ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of een pleegouder, in het kader van de aan hen verleende jeugdhulp. Waar in deze regeling wordt gesproken over de "cliënt" als klager, wordt ook een vertegenwoordiger of nabestaande van een cliënt bedoeld.

De Raad van Bestuur

De bestuurder van Kenter Jeugdhulp.

De leidinggevende

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

De klachtencommissie

De door Kenter Jeugdhulp in het kader van de klachtenregeling conform de Jeugdwet ingestelde onafhankelijke commissie die als taak behandeling van klachten over gedragingen van Kenter Jeugdhulp of van voor haar werkzame personen jegens een cliënt heeft.

De commissie behandelt klachten over

- handelingen jegens (behandeling/bejegening) cliënten boven de 12 jaar tot 18 jaar ingediend door cliënt zelf, een door hem aangewezen vertegenwoordiger of de ouders maar dan heeft cliënt zelf dat ook een rol in, zonder diens toestemming kan geen informatie met de Klachtencie worden gedeeld over die jongere
- handelingen jegens cliënt van 18+ die verlengde jeugdhulp ontvangt, diens vertegenwoordiger (cliënt bepaalt zelf wie dat is) of een nabestaande
- handelingen jegens ouders, pleegouders, stiefouders etc. van cliënten onder de 18 ingediend door die ouder/pleegouder etc. Of door een vertegenwoordiger of nabestaande van die personen

De commissie bestaat uit drie leden, waaronder een voorzitter die niet werkzaam is voor of bij de jeugdhulpaanbieder of de gecertificeerde instelling. De commissie waarborgt dat aan de behandeling van een

klacht niet wordt deelgenomen door een persoon op wiens gedraging de klacht rechtstreeks betrekking heeft. De commissie geeft in haar uitspraak aan klager en Kenter Jeugdhulp een oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet met aanbevelingen. De bestuurder van de zorgaanbieder beslist binnen een maand na ontvangst van het oordeel of hij naar aanleiding daarvan maatregelen zal nemen en zo ja welke.

De geschillencommissie

Kenter Jeugdhulp is conform de Wkkgz aangesloten bij een erkende landelijke geschilleninstantie. Deze instantie behandelt klachten van cliënten van 18 jaar of ouder die jeugd-ggz ontvangen, diens vertegenwoordiger of nabestaande, tegen zorgaanbieders. Ook kan schadevergoeding worden gevraagd. De klacht moet in principe eerst bij de zorgaanbieder worden ingediend. Bij onvrede over de afhandeling van de klacht door de zorgaanbieder kan de klacht binnen 12 maanden daarna bij de geschillencommissie ingediend worden. De geschillencommissie kan in haar uitspraak bepalen hoe de zorgaanbieder de klacht moet afhandelen. De uitspraak van de geschillencommissie is een bindend advies. Dat betekent dat beide partijen zich aan de uitspraak van de commissie moeten houden en daarna hun geschil/klacht niet meer kunnen voorleggen aan een andere rechtsprekende, arbitrage- of bemiddelende instantie. Vernietiging van het bindend advies van de commissie kan uitsluitend plaatsvinden door het ter toetsing voor te leggen aan de gewone rechter binnen twee maanden na de verzending van de uitspraak aan partijen.

Tuchtcollege voor de gezondheidszorg

Bij Kenter Jeugdhulp werken BIG-geregistreerde jeugdhulpprofessionals. Klachten over het beroepsmatig handelen van een BIG-geregistreerde jeugdhulpprofessional, dat niet in overeenstemming zou zijn met de gedragsregels of (behandel)richtlijnen van diens beroepsgroep, kunnen door cliënt of diens vertegenwoordiger worden ingediend bij het regionaal Tuchtcollege voor de gezondheidszorg. Het Tuchtcollege heeft als doel de kwaliteit van de (jeugd)hulpverlening te waarborgen en bevorderen en kan tuchtrechtelijke maatregelen opleggen aan de individuele hulpverlener. Het tuchtcollege behandelt geen klachten tegen zorgaanbieders en kan geen schadevergoeding toekennen. De tuchtklachtfunctionaris kan advies en informatie geven over het opschrijven van de klacht in een klaagschrift en vragen over de tuchtklachtprocedure beantwoorden. Daarnaast kan zij aangeven of de klacht tegen de juiste persoon is gericht en adviseren of tuchtrecht de aangewezen route voor de klacht is. De klager kan ook terecht bij een jurist via diens eventuele rechtsbijstandsverzekering of bij een advocaat.

Stichting Kwaliteitsregister Jeugd (SKJ) en hun College van Toezicht.

Bij Kenter Jeugdhulp werken SKJ-geregistreerde jeugdprofessionals. Klachten over het beroepsmatig handelen van deze professionals, dat niet aan gedrags- en beroepsregels die door de beroepsgroep zelf zijn opgesteld zou voldoen, kunnen via het digitale klachtformulier worden ingediend bij de SKJ. De SKJ heeft als doel de kwaliteit van de jeugdhulp te waarborgen en te bevorderen en kent diverse vormen van klachtbehandeling. Naast behandeling om van de klacht te leren en mediation, kan de klacht ook behandeld worden door het College van Toezicht. Het college kan tuchtrechtelijke maatregelen opleggen aan de individuele hulpverlener. Voor ondersteuning bij het indienen van een klacht kan klager gratis gebruikmaken van een vertrouwenspersoon van Jeugdstem. De klager kan ook terecht bij een jurist via diens eventuele rechtsbijstandsverzekering of bij een advocaat.

Klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris verkent samen met klager de klacht en voorziet hem van informatie en advies met betrekking tot de indiening van een klacht. Daarnaast biedt de klachtenfunctionaris ondersteuning bij het schriftelijk formuleren van de klacht en onderzoekt de mogelijkheden om tot een voor klager en Kenter Jeugdhulp bevredigende oplossing voor de klacht te komen. De Klachtenfunctionaris is neutraal, onafhankelijk en behandelt de informatie van cliënten en medewerkers vertrouwelijk.

Vertrouwenspersoon

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. Een vertrouwenspersoon kan iemand uit het eigen netwerk zijn. Het kan ook een vertrouwenspersoon van Jeugdstem, een advocaat, een hulpverlener, een bureau dat mensen met klachten over de jeugdhulpverlening ondersteunt, of een belangenvereniging 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. Een vertrouwenspersoon kan indien nodig of gewenst, met toestemming van de cliënt, ook het dossier inzien.

Voor informatie over de Vertrouwenspersonen van Jeugdstem zie Jeugdstem.nl. Zij zijn te bereiken via hun online-chat en contactformulier op jeugdstem.nl of telefoonnummer 088-5551000 of via Kenter Jeugdhulp.

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).

Klachtregistratie en klachtdossier

Alle documenten, correspondentie en aantekeningen over de stappen die zijn gezet met betrekking tot een klacht worden door de klachtenfunctionaris of de commissie die de klacht behandelt opgeslagen in een afzonderlijk (elektronisch) klachtdossier. Er zijn afzonderlijke klachtdossiers bij de Klachtenfunctionaris, bij de klachtencommissie en bij de geschillencommissie. Dossiers van de Klachtenfunctionaris zijn vertrouwelijk en alleen inzichtelijk voor de klachtenfunctionaris. Klachtdossiers van de klachtencommissie of geschillencommissie zijn alleen toegankelijk voor de commissie die de klacht behandelt. De klachtencommissie of de geschillencommissie zorgen dat de klager en aangeklaagde beschikken over dezelfde relevante informatie en documenten voor de behandeling van de klacht. De documenten in een klachtdossier maken geen deel uit van het behandeldossier van cliënt. Afspraken of maatregelen naar aanleiding van de klachtafhandeling worden, alleen als zij relevant zijn voor de behandeling, vermeld in het behandeldossier van klager. De klachtdossiers worden tot twee jaar na afsluiting van de klachtafhandeling bewaard. Deze termijn kan door Kenter Jeugdhulp worden verlengd als daar een gegronde reden voor is, bijvoorbeeld omdat de inhoud relevant is voor een lopende recht- of tuchtzaak. De bewaartermijn start vanaf de datum van afsluiting van de klachtbehandeling.

Afsluitende bepalingen

Informatie

Cliënten worden voorafgaand aan de start van de zorg geïnformeerd over de klachtenregeling. Kenter Jeugdhulp beschrijft dit ook op de website en houdt deze informatie actueel.

Klachten in het jaardocument

Aanbieders van Jeugdhulp zijn verplicht jaarlijks in het jaardocument, het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten te vermelden. De jaardocumenten worden door het CIBG, uitvoeringsorgaan van het Ministerie van VWS, openbaar gemaakt voor een zo groot mogelijke transparantie van de jeugdsector. Iedereen kan in de jaardocumenten gelijksoortige, geanonimiseerde, informatie vinden over de verschillende jeugdzorgaanbieders.

Wijziging van het klachtenreglement

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

In alle gevallen waarin dit klachtenreglement niet voorziet

In alle gevallen waarin dit klachtenreglement niet voorziet, beslist de Raad van Bestuur van Kenter Jeugdhulp.

Ingangsdatum

Deze regeling gaat in op2025 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 2025.

Eindredactie

Afdeling Kwaliteit Kenter Jeugdhulp

Deze publicatie is een uitgave van het Kenter Jeugdhulp.

Bij overname is bronvermelding verplicht.

© Kenter Jeugdhulp 2025