

Klachtenreglement

Hoofdstuk 1: Klachtenreglement

Wat is een klacht:

Wij hechten er veel waarde aan dat de cliënten/jeugdigen en ouders tevreden zijn over de hulp die wij bieden. Mocht dit onverhoopt niet het geval zijn dan kan een klacht worden ingediend. Een klacht is een schriftelijke of mondelinge melding door een jeugdige of diens wettelijk vertegenwoordiger(s) die ontevreden is over een situatie of (de uitvoering van) bepaalde werkzaamheden binnen Buitengewoon.

Procedure:

De informatie in Hoofdstuk 2 is voor iedereen met een klacht van toepassing en gaat over de routes die doorlopen kunnen worden als de klacht intern wordt ingediend. Vanwege verschillende wetgevingen, wordt bij Buitengewoon gebruik gemaakt van verschillende klachtenprocedures. Indien jij of jouw zoon/dochter beschikt over een jeugdwetindicatie en je wilt de klacht extern indienen, lees dan de informatie in hoofdstuk 3.1. Indien jij of jouw zoon/dochter beschikt over een ander soort indicatie, bijvoorbeeld een wmo-indicatie, lees dan de informatie in Hoofdstuk 3.2.

Hoofdstuk 2: Interne route

Door een klacht (eerst) intern in te dienen, kan zo laagdrempelig en zo spoedig mogelijk een oplossing gevonden worden. De jeugdige¹ kan ervoor kiezen om de klacht te bespreken met de betrokken medewerker. Een andere optie is dat Rachel Corsel of Stijn Corsel als leidinggevende van de medewerker bemiddelt tussen de jeugdige en de medewerker waar de klacht over gaat.

2.1 Klacht bespreken met medewerker

Hieronder staat de route weergegeven die doorlopen wordt als de jeugdige de klacht wil bespreken met de betrokken medewerker.

1. De jeugdige maakt aan de medewerker kenbaar dat hij een klacht heeft.
2. De medewerker brengt zijn leidinggevende (Rachel of Stijn) op de hoogte van de klacht.
3. De medewerker neemt zo spoedig mogelijk de tijd om de klacht met de jeugdige te bespreken.
4. De medewerker maakt een kort verslag van het gesprek en registreert de klacht in het registratiesysteem.
5. De medewerker stuurt dit verslag naar de jeugdige.

2.2 Klacht bespreken middels bemiddeling door leidinggevende

Hieronder staat de route weergegeven die doorlopen wordt als de jeugdige de klacht wil bespreken middels bemiddeling. De leidinggevende van de betrokken medewerker bemiddelt in dit geval tussen de jeugdige en de betrokken medewerker. Indien de klacht betrekking heeft op een van de leidinggevendens, kan contact opgenomen worden met Judith Deijs (gedragswetenschapper).

1. De jeugdige geeft telefonisch of schriftelijk aan een klacht te hebben en bemiddeling te willen door de leidinggevende van de medewerker.

¹ Overall waar jeugdige staat, wordt bedoeld de jeugdige of zijn wettelijk vertegenwoordiger

2. Rachel/Stijn neemt telefonisch contact op met de jeugdige om de klacht te bespreken. In dit gesprek komen ook mogelijke oplossingen aan de orde.
- 3a. Als de klacht hiermee naar tevredenheid is opgelost, bevestigt Rachel/Stijn de gemaakte afspraken schriftelijk aan de jeugdige en aan de medewerker.
- 3b. Als de klacht niet is opgelost of als de jeugdige hierom verzoekt, vindt er een bemiddelingsgesprek plaats. Rachel/Stijn is hierin de voorzitter en bemiddelaar tussen de jeugdige en de medewerker.
4. Rachel/Stijn nodigt binnen twee weken na kennisname van de klacht de jeugdige en de betrokken medewerker uit voor een bemiddelingsgesprek.
5. De jeugdige kan, als hij dat prettig vindt, iemand meenemen naar het gesprek die hem kan bijstaan.
6. In het gesprek bespreken de deelnemers de klacht en welke oplossingen daarvoor te vinden zijn.
7. De leidinggevende maakt van het gesprek een verslag.
8. De leidinggevende stuurt het verslag binnen twee weken aan de jeugdige.
9. De jeugdige heeft de mogelijkheid om schriftelijk op het verslag te reageren als er onjuistheden in het verslag staan. Deze reactie wordt aan het verslag toegevoegd. Wanneer blijkt dat de klacht niet kan worden opgelost door een bemiddelingsgesprek, dan wordt de jeugdige doorverwezen naar de klachtencommissie. Dit wordt schriftelijk bevestigd, met toevoeging van de gegevens van de desbetreffende Klachtencommissie.

Hoofdstuk 3: Externe route

3.1 Clienten Jeugdwet

Indien de jeugdige onder de Jeugdwet valt, zijn er naast de interne route twee externe routes die doorlopen kunnen worden. Zo kan de route via het AKJ (Zorgbelang Fryslan) gevolgd worden of kan de route via Klachtenportaalzorg gevolgd worden.

3.1.1 Klachtenprocedure Advies- en Klachtenbureau / Zorgbelang Fryslân

Een klacht kan rechtstreeks worden ingediend bij Buitengewoon, maar kan ook worden ingediend bij een onafhankelijke organisatie. Buitengewoon is aangesloten bij het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ). Doel van het AKJ is het verbeteren van de positie van jeugdigen en volwassenen in de jeugdhulp. Het AKJ wil ervoor zorgen dat cliënten binnen de jeugdzorg bij gevoelens van onvrede of onmacht altijd een beroep kunnen doen op een onafhankelijke professionele vertrouwenspersoon. Vanuit het AKJ is Marja Bor betrokken als extern vertrouwenspersoon. Zij bezoekt minimaal vier keer per jaar Buitengewoon.

Contactgegevens Marja Bor (AKJ)

Telefoonnummer: 06-41665163 / 085-4832432

E-mailadres: bor@zorgbelang-fryslan.nl

Je kan bij de vertrouwenspersoon van AKJ niet alleen terecht met je klacht, maar ook wanneer:

- je een vraag hebt over de jeugdhulp of advies nodig hebt
- je ontevreden bent over de hulpverlening die je krijgt, maar (nog) geen klacht in wil dienen
- je iets niet aan je ouders, pleegouders of hulpverleners wilt of durft te vertellen

Zorgbelang Fryslan

Het AKJ heeft een samenwerking met Zorgbelang Fryslan. Het eerste contact verloopt via het AKJ. Mocht er via het AKJ geen passende oplossing gevonden worden, dan kan contact opgenomen worden met Zorgbelang Fryslan via adviespunt@zorgbelang-fryslan.nl of via 088-5551000.

Aanvullende informatie is te vinden op www.zorgbelang-fryslan.nl/jeugdhulp en op www.akj.nl

3.1.2 Klachtenprocedure Klachtenportaal Zorg Jeugdzorg

Bij ontvangst van een klacht biedt Klachtenportaal Zorg (KPZ) aan om een onafhankelijke klachtenfunctionaris in te zetten, zodat de indiener van de klacht de mogelijkheid heeft om met de betrokken medewerker in gesprek te gaan onder begeleiding van een onafhankelijk luisterend oor. Veel klachten kunnen worden opgelost zonder uitspraak van de klachtencommissie. Ook kunnen middels de klachtenfunctionaris vaak al afspraken worden gemaakt.

In tegenstelling tot de klachtenregeling voor reguliere zorg kan de jeugdige met een klacht over Jeugdzorg ervoor kiezen om de klacht rechtstreeks voor te leggen aan de klachtencommissie jeugdzorg in plaats van de klachtenfunctionaris in te schakelen.

1. Na het ontvangen van de klacht voor Klachtenportaal Zorg, krijgt de klacht een eerste beoordeling door het klachtenloket van KPZ. De klacht wordt in behandeling genomen en de jeugdige ontvangt een ontvangstbevestiging van de klacht;
2. Binnen vijf werkdagen wordt er telefonisch of per e-mail contact met de jeugdige opgenomen over het verloop van de procedure. Afhankelijk van de complexiteit en wensen kiest Klachtenportaal Zorg voor bemiddeling via een onafhankelijke klachtenfunctionaris of directe voordracht voor de klachtencommissie. Indien de jeugdige wenst dat de klacht direct voorgedragen wordt voor de klachtencommissie, wordt dat verzoek ingewilligd;
3. Bij de keuze voor bemiddeling wordt Buitengewoon op de hoogte gebracht van de klacht. Daarnaast krijgt Buitengewoon de mogelijkheid zijn kant van het verhaal te doen. Er wordt gezocht naar een passende oplossing. De jeugdige wordt op de hoogte gebracht van de resultaten van dat gesprek. Is de jeugdige tevreden met het resultaat, dan is de klacht afgehandeld;
4. Als bemiddeling niet leidt tot de afhandeling van de klacht, kan de jeugdige ervoor kiezen de klacht voor te leggen aan de klachtencommissie. Daarbij geldt het Klachtenreglement Klachtenportaal Zorg;
5. De klachtencommissie geeft, na gesprekken met beide partijen, een oordeel over de (on)gegrondheid van de klacht. Daarnaast geeft de klachtencommissie eventueel aanbevelingen aan Buitengewoon. De commissie onthoudt zich van een oordeel over juridische aansprakelijkheid en/of schadevergoeding; Hierna is de klacht afgehandeld.

Het klachtenreglement Jeugdzorg van Klachtenportaal Zorg is te raadplegen via

<https://klachtenportaalzorg.nl/wp-content/uploads/2021/06/2021-Klachtenreglement-Jeugdwet-KPZ.pdf>

3.2 Clienten Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg

De clienten van Buitengewoon met een Wmo-indicatie vallen binnen de wkkgz-klachtenregeling. Ook clienten die vallen onder de Wet langdurige zorg of de Zorgverzekeringswet vallen onder deze regeling. De intentie van de invoering van de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg is ervoor zorgen dat clienten zich gehoord voelen. Daarnaast is de intentie dat er openheid wordt gegeven over klachten en dat de kwaliteit van de zorg verbetert. Buitengewoon is aangesloten bij Klachtenportaal Zorg. Er is een onafhankelijke klachtenfunctionaris beschikbaar.

3.2.1 Klachtenprocedure Wkkgz

1. De jeugdige informeert eerst Buitengewoon over de klacht. Mocht ondersteuning hierbij wenselijk zijn dan kan de jeugdige deze bij Klachtenportaal Zorg aanvragen;
2. Zowel de jeugdige met klacht als Buitengewoon kan ondersteuning door een onafhankelijke klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg aanvragen.;

3. De bemiddelingsfase/klachtbehandelingsfase volgt. De jeugdige dient de klacht schriftelijk in bij Buitengewoon;
4. Buitengewoon moet zich inzetten om binnen zes weken na het indienen van de klacht tot een oplossing te komen. Er vinden bemiddelingsgesprekken plaats met de jeugdige, Buitengewoon en de klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg;
5. De jeugdige ontvangt van Buitengewoon een onderbouwd oordeel over de klacht waarin de visie van Buitengewoon uiteen wordt gezet. De genomen beslissingen en de maatregelen die naar aanleiding van de klacht worden getroffen, staan in dit oordeel beschreven;
6. De termijn van zes weken mag verlengd worden met vier weken. Indien dit het geval is, stelt Buitengewoon de jeugdige hiervan op de hoogte, met onderbouwing van de reden van verlenging;
7. Indien jeugdige en Buitengewoon het eens zijn, is nog een verlenging mogelijk, bijvoorbeeld als er is afgesproken om een bemiddelingstraject (mediation) te volgen. De meeste klachten worden in deze fase tot een goed einde gebracht;
8. Als de jeugdige nog niet tevreden is over de oplossing en behandeling van de klacht, dan mag de jeugdige de klacht laten voorleggen aan de Geschillencommissie KPZ;
9. De erkende geschillencommissie neemt het oordeel van Buitengewoon mee in de behandeling. De geschillencommissie onderzoekt de situatie, doet een bindende uitspraak waar beide partijen zich aan moeten houden en kent eventueel een schadevergoeding toe.

Meer informatie over Stichting Geschilleninstantie KPZ is te vinden op <https://geschillencommissiekpz.nl/>

Hoofdstuk 4: Klachten omtrent privacy

4.1. Autoriteit Persoonsgegevens

Zoals in de Algemene Verordening Gegevensverwerking staat beschreven, heeft u het recht om een klacht in te dienen bij een toezichthoudende autoriteit. Indien de klacht betrekking heeft op de verwerking van de persoonsgegevens kan de klacht ingediend worden via: <https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/contact-met-de-autoriteit-persoonsgegevens/tip-ons>

De Autoriteit Persoonsgegevens is wettelijk verplicht om de klager in kennis te stellen van de voortgang en het resultaat van de klacht.

Informatie over de klachtenfunctionaris is te vinden op <https://klachtenportaalzorg.nl/klachtenfunctionaris-wkkgz/>

