



Naam:	Klachtenregeling
Status:	concept
Versie:	2
Datum:	maart 2022
Relevante documenten:	Informatiefolder AKJ, informatiefolder klachtrecht cliënten, Klachtenregeling externe klachtencommissie,
Relevante wetgeving:	Jeugdwet artikel 4.2.1 WMO bezwaar en beroep (nog meer?)
Beheerder:	Bestuurder
Verloopt op:	

Inhoudsopgave

Inleiding.....	3
Ik heb een klacht, wat moet ik doen?.....	3
Interne klachtenprocedure	3
Jeugd	3
AKJ.....	3
Volwassenen	4
Definities	5
Bijlage: Klachtenreglement Klachtencommissie jeugdzorg Zuid-Holland	6

Inleiding

Voorieder1 biedt advies en ondersteuning aan alle inwoners van de gemeenten aangesloten bij HLTN (Hillegom, Lisse, Sassenheim, Warmond, Voorhout, Noordwijk en Noordwijkerhout).

De teams jeugd en volwassenen aangevuld met ISD en Welzijn dragen samen zorg voor een passend aanbod op de hulpvraag door een integrale toegang.

Onze medewerkers verlenen op professionele en zorgvuldige wijze hulp aan al onze klanten. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent over de dienstverlening of de wijze waarop er met u is omgegaan. Kortom u hebt een **klacht**.

Wat moet ik doen als ik een klacht heb?

Interne klachtenprocedure

Ook ons werk is mensenwerk en daar kan altijd iets verkeerd gaan. Daarom horen we liefst eerst zelf van u waar u vindt dat het niet goed is gegaan. Daarmee geeft u ons de gelegenheid dit te herstellen. U kunt de volgende 3 stappen ondernemen:

1. Bespreek het met de betreffende medewerker. Zo kunnen we samen zoeken naar een oplossing.
2. Leidt dit gesprek met de medewerker niet tot een oplossing? Richt u dan tot de leidinggevende van de betreffende medewerker. Het uitgangspunt is om in dit gesprek uw klacht bespreekbaar te maken en te komen tot een oplossing.
3. Bent u na dit gesprek nog ontevreden? Dan kunt u een gesprek aanvragen met de directeur.

Gesprekken kunt u aanvragen via info@voorieder1.nl. Bent u niet tevreden met de uitkomst na uw gesprek(ken)? Dan kunt u een klacht indienen bij de klachtencommissie. Omdat Voor ieder 1 voor iedereen van 0 tot 100 is, hebben we te maken met verschillende klachtenregelingen. Hieronder bepaalt u welke klachtenregeling voor u van toepassing is. Ook mag u ons daar altijd naar vragen via info@voorieder1.nl.

Jeugd

Heeft u een klacht over hulp waarbij een kind of jongeren betrokken is? Dan kunt u uw klacht indienen bij de klachtencommissie jeugdzorg Zuid-Holland. Bent u het niet eens met de beslissing op de aanvraag van een PGB? Dan moet u bezwaar maken bij uw gemeente. Kijk voor meer informatie op de website van uw gemeente.

Klachtencommissie jeugdzorg Zuid-Holland

*Postadres:
Postbus 258
3000 AG Rotterdam
Telefoon: 010-2718810*

*Bezoekadres:
Diergaardesingel71
31014 AE Rotterdam*

Deze klachtencommissie heeft een eigen klachtenregeling (zie bijlage).

Heeft u hulp nodig bij het formuleren en indienen van deze klacht? Dat kunt u krijgen via het AKJ (jeugd) en een onafhankelijke clientondersteuner (volwassenen). Deze ondersteuning is kosteloos.

AKJ

Het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ) is in Nederland de organisatie die cliënten ondersteunt die onder de Jeugdwet vallen. Het AKJ is een onafhankelijke partij. Het AKJ ondersteunt en begeleidt klachten. Voor meer informatie kunt u terecht op de website van het AKJ (www.akj.nl).

Aan de start van een traject Voorieder1 ontvangen ouders een informatiefolder over het AKJ. De rol van cliëntvertrouwenspersoon is ondergebracht bij het AKJ. Als u uw ongenoegen niet wil of durft te bespreken met Voorieder1 dan kan de vertrouwenspersoon hier een rol in spelen.

Volwassenen

Heeft uw klacht over hulp waarbij iemand ouder dan 18 jaar bij betrokken is? Dan kunt u uw klacht indienen bij de klachtencommissie Maatschappelijke Dienstverlening Noorden Zuid-Holland. Er zijn enkele uitzonderingen. Bent u het niet eens met het besluit over uw aanvraag voor een PGB of het inschakelen van specialistische hulp of WMO? Dan moet u bezwaar maken bij uw gemeente. Kijk voor meer informatie op de website van uw gemeente.

Externe klachtencommissie

Klachtencommissie Maatschappelijke Dienstverlening Noorden Zuid-Holland

Krokusstraat 47
2015 AE HAARLEM
Voorzitter: Ton Appel
Telefoon: 06 218 92 058

Voor ondersteuning bij een klacht kunt u terecht bij het meedenkersnetwerk van uw gemeente. Zie hiervoor de website van de gemeente. Ook kunt u de nationale ombudsman benutten via hun eigen website. Of het juridisch loket in Leiden

(Bijlage)

<https://www.kwadraad.nl/wp-content/uploads/2013/06/Reglement-klachtrecht-maatschap-dienstverlening-nh-en-zh.pdf>

Definities

Adviseur: een natuurlijk persoon die in overleg met de klager kan worden ingeschakeld en die geen arbeidsrechtelijke of juridische binding heeft met de coöperatie

Betrokkene: degene op wie de klacht betrekking heeft.

Cliënt: degene met wie het jeugd- en gezinsteam een ondersteuningsrelatie heeft of heeft gehad: een (stief of pleeg)ouder, kind of jongere.

Voorieder1: Stichting Voorieder1: dit is de organisatie van de 0-100 teams in de aangesloten gemeenten van HLTN.

Directie: de directeur van Voorieder1

Gemachtigde: iemand die gemachtigd is door de cliënt of zijn nabestaande om diens zaak waar te nemen in het kader van deze klachtenregeling.

Klacht: elke bedenking tegen de handelswijze van het jeugd- en gezinsteam en/of het handelen of nalaten van een medewerker van het jeugd- en gezinsteam jegens de cliënt of diens wettelijke vertegenwoordiger. Met uitzondering van klachten aangaande een beschikking voor een Persoonsgebonden budget of een beschikking voor specialistische jeugdhulp

Klachtencommissie: de klachtencommissie jeugdzorg zuid waar de Stichting Voorieder1 en de jeugdteams op aan zijn gesloten. Deze commissie behandelt officiële klachten die door cliënten zijn ingediend.

Klager: een cliënt of diens wettelijk vertegenwoordiger die een klacht indient.

Medewerker: degene met wie de cliënt een ondersteuningsrelatie heeft.

Ondersteuningsrelatie: contact tussen een medewerker van Voorieder1 met de cliënt.

Wettelijk vertegenwoordiger: de (pleeg) ouder, voogd, curator of andere vertegenwoordiger op grond van wetgeving of na rechterlijke uitspraak die namens de cliënt optreedt om de belangen van de cliënt, die niet tot een redelijke waardering van zijn belangen in staat is, te behartigen.

Bijlagen

Bijlage: Klachtenreglement Klachtencommissie jeugdzorg Zuid-Holland

Het Klachtenreglement van de samenwerkende organisaties vindt zijn grondslag in de Jeugdwet zoals die op 1 januari 2015 is ingevoerd. (Wetteksten van de Jeugdwet zijn terug te vinden op www.wetten.nl).

Dit reglement bepaalt op welke wijze organisaties de klachten, die bij de klachtencommissie of het bestuur worden ingediend, behandelen.

De Jeugdwet verplicht elke zorgaanbieder tot het treffen van een regeling voor de behandeling van klachten over gedragingen van hen of van voor hen werkzame personen jegens een jeugdige, ouder of pleegouder in het kader van (gesloten) jeugdhulp. Zij brengen de regeling op passende wijze onder de aandacht van de jeugdigen, ouders en pleegouders. Ten behoeve van het bereiken van maximale objectiviteit bij de behandeling van klachten, alsmede omwille van de efficiency, heeft een aantal zorgaanbieders in Zuid-Holland besloten tot het gezamenlijk instellen van een klachtencommissie. De klachtencommissie wordt gevormd door leden die geen van allen een gehonoreerde functie vervullen bij een van de deelnemende zorgaanbieders. Gezien het feit dat een aantal van de organisaties ook Gesloten Jeugdzorg biedt, stelt dit bijzondere eisen aan de samenstelling van de commissie en aan de bevoegdheden van de commissie.

Artikel 1. Begripsomschrijvingen

Gedraging: Enig handelen of nalaten dat gevolgen heeft voor een jeugdige, diens ouder(s) pleegouder(s) of anderen die een jeugdige als behorende tot hun gezin verzorgen en opvoeden.

Klager: Een klacht kan ingediend worden:

- Door of namens de jeugdige, diens ouder(s) of pleegouder (s);
- Door een nabestaande, indien de jeugdige, ouder of pleegouder is overleden.

Klacht: Is een uiting van ontevredenheid van een klager over gedragingen dan wel de bejegening van de zorgaanbieder of van een medewerker of van medewerkers of andere voor de zorgaanbieder werkzame personen.

Beklaagde: De zorgaanbieder op wie of wiens medewerker(s) of anderszins voor haar werkzame personen op wie de klacht betrekking heeft.

Commissie: De klachtencommissie belast met de behandeling van klachten bedoeld in artikel 4.2 van de Jeugdwet.

De directie/bestuurder: De directie/bestuurder van de zorgaanbieder.

Artikel 2. De commissie

2.1 De zorgaanbieders hebben een klachtencommissie die bestaat uit tenminste 3 leden inclusief de voorzitter. De leden zijn niet werkzaam bij een van de zorgaanbieders. In de commissie hebben minimaal zitting: een jurist, een gedragswetenschapper en een arts of psychiater.

2.2 De leden worden benoemd door de gezamenlijke besturen van de zorgaanbieders voor een termijn van 4 jaar; zij kunnen tot tweemaal toe herbenoemd worden.

2.3 De commissie verricht haar werkzaamheden volgens de bepalingen van dit reglement.

2.4 Een commissielid heeft een verschoningsplicht in de gevallen dat hij een persoonlijk belang bij een ingediende klacht heeft of wanneer er op andere wijze feiten of omstandigheden bestaan waardoor in het algemeen de onpartijdigheid schade zou kunnen lijden.

Artikel 3. De klachtbehandeling

3.1 Klager wendt zich in principe schriftelijk tot de commissie. De klager kan zich bij het op schrift stellen van de klacht laten bijstaan door een door de gemeente gefinancierde vertrouwenspersoon (in

dit geval het AKJ) . Indien de cliënt zich wil laten bijstaan door een advocaat, dan zijn de eventuele kosten daarvan voor rekening van de cliënt. In voorkomende gevallen kan de klacht ook mondeling worden ingediend. Aangegeven moet worden op welke gedraging en op wie de klacht betrekking heeft. In geval van een mondelinge klacht bevestigt de commissie de ontvangst van de klacht schriftelijk. Een klacht kan ook worden ingediend indien degene over wie geklaagd wordt, overleden is.

3.2 De klacht wordt in principe binnen een jaar na de dag waarop de klager kennis heeft gekregen van de gedraging, ingediend. Een na afloop van deze termijn ingediende klacht is ontvankelijk, indien blijkt dat de klacht is ingediend zo spoedig mogelijk als redelijkerwijs van de klager kon worden verlangd.

3.3 Een klacht is ontvankelijk als zij voldoet aan de vereisten van de Jeugdwet en deze regeling. Indien de commissie de klacht niet-ontvankelijk acht zal de commissie dat onder opgave van redenen aan de klager en de directie/bestuurder van de zorgaanbieder mededelen.

3.4 Indien de klacht betrekking heeft op het handelen van het bestuur van de zorgaanbieder, dan treedt de raad van toezicht in de rol van het bestuur zoals beschreven in dit reglement.

3.5 Indien de commissie de klacht ontvankelijk acht, stelt zij de beklagde in ieder geval binnen maximaal drie weken in de gelegenheid schriftelijk een toelichting te geven op de gedraging waarover is geklaagd (het zgn. verweerschrift).

3.6 De commissie belegt binnen maximaal vier weken na ontvangst van de klacht en nadat de klacht ontvankelijk is verklaard een hoorzitting, waarbij zij klager en beklagde hoort, in beginsel in elkaars aanwezigheid. Een hoorzitting wordt gehouden door minimaal drie leden van de commissie, onder wie de (plaatsvervangend) voorzitter. De voorzitter leidt de hoorzitting. Hij stelt de gehoorde vragen naar aanleiding van de klacht en draagt er zorg voor dat de gehoorde hun zienswijze over de klacht kunnen toelichten (hoor en wederhoor). Daarnaast biedt hij de leden van de commissie de gelegenheid vragen te stellen met betrekking tot de klacht.

3.7 Van de hoorzitting wordt een verslag gemaakt dat aan klager en beklagde wordt toegezonden. Zij worden in de gelegenheid gesteld binnen een termijn van een week na toezending hierop te reageren.

3.8 De klager en de beklagde kunnen zich bij de behandeling laten bijstaan door een raadsman of vertrouwenspersoon. De commissie kan verzoeken schriftelijke informatie, van belang voor een juiste beoordeling van de gedraging, aan de commissie te overleggen. Alle informatie die ter kennis van de commissie komt, is ter inzage voor klager en beklagde. Met de aangeleverde informatie als wel de klacht en het verweerschrift dient vertrouwelijk te worden omgegaan zoals beschreven in het privacyreglement van de zorgaanbieder.

3.9 De commissie is bevoegd getuigen en deskundigen te horen en is verplicht tot geheimhouding. Van het horen van getuigen en deskundigen wordt te allen tijde een verslag gemaakt.

3.10 De commissie kan beslissen in overleg met de klager en de beklagde de klacht via bemiddeling af te handelen. De commissie stelt hiervoor een termijn vast.

3.11 De commissie stelt de klager, de beklagde en de directie/bestuurder binnen zes weken nadat de klager zich tot de commissie heeft gewend schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen. Indien de klacht betrekking heeft op de Gesloten jeugdzorg, den neemt de commissie zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken, te rekenen vanaf de datum waarop de klacht is ontvangen een beslissing op de klacht.

3.12 Indien het de commissie niet mogelijk is haar oordeel over de klacht uit te brengen binnen de in het vorige lid genoemde termijn, doet zij daarvan schriftelijk met redenen omkleed mededeling aan de klager, de beklagde en de directie/bestuurder van de zorgaanbieder onder vermelding van de termijn waarbinnen zij haar oordeel zal uitbrengen.

3.13 Indien een klacht zich richt op een ernstige situatie met een structureel karakter, stelt de klachtencommissie de zorgaanbieder daarvan in kennis. Indien de klachtencommissie niet is gebleken dat de zorgaanbieder ter zake maatregelen heeft getroffen, meldt de klachtencommissie deze klacht aan de ingevolge de Jeugdwet met het toezicht belaste ambtenaren. Onder een klacht over een ernstige situatie wordt verstaan een klacht over een situatie waarbij sprake is van onverantwoorde hulp (artikel 4.2.2 van de Jeugdwet).

3.14 Bij Gesloten Jeugdzorg kunnen jeugdigen en degenen die het gezag hebben ook klagen over vrijheid beperkende maatregelen. Wanneer de klacht uiteindelijk gegrond wordt verklaard, kan de commissie: - De vrijheid beperkende maatregel geheel of gedeeltelijk intrekken; - Opdracht geven een nieuwe beslissing te nemen en daarvoor een termijn in te stellen; - Bepalen dat er een tegemoetkoming moet komen. Dit kan in financiële zin zijn.

Artikel 4. De klachtafhandeling

4.1 De directie/bestuurder van de zorgaanbieder tegen wie of tegen wiens medewerker de klacht gericht is, deelt de klager, de beklagde en de commissie binnen vier weken na ontvangst van het oordeel van de commissie schriftelijk mee of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja, welke.

4.2 Indien het de directie/bestuurder niet mogelijk is, zijn mededeling binnen de in het vorige lid genoemde termijn uit te brengen, doet hij daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager, de beklagde en de commissie onder vermelding van de termijn waarbinnen hij zijn mededeling zal uitbrengen, met dien verstande dat dit uitstel ten hoogste vier weken is.

Artikel 5. Verslaglegging

5.1 De directie/bestuurder van elke zorgaanbieder afzonderlijk draagt er zorg voor dat over elk kalenderjaar een openbaar verslag wordt opgesteld. Onderdeel hiervan kan een aparte paragraaf zijn waarin de zorgaanbieder zich verantwoord over de be- en afhandeling van de ingediende klachten. Hierin dienen tenminste te zijn opgenomen: - Het aantal en de aard van de door de commissie behandelde klachten; - Een geanonimiseerde weergave van de strekking van de oordelen en aanbevelingen van de klachtencommissie; - De aard van de maatregelen die zijn genomen naar aanleiding van de aanbevelingen van de klachtencommissie.

Het jaarverslag waarin de paragraaf klachten is opgenomen wordt tijdig conform afspraken met verschillende gemeenten aan de belanghebbende gemeenten, de Inspectie Jeugdzorg, de Cliëntenraad en aan de betrokken cliëntenorganisaties c.q. klachtondersteuningsorganisaties ter hand gesteld.

Postadres secretariaat

Secretariaat klachtencommissie jeugdzorg Zuid-Holland
Postbus 258
3000 AG Rotterdam
Telefoon: 010-2718810
E-mail: klachtencommissiejeugdzorgzh@gmail.com