

Klachtenregeling:

Voorwoord

De Klimop streeft naar een hulpverlening waar cliënten tevreden over zijn. De Klimop 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. Overal waar wij in de tekst 'cliënt' vermelden zijn dat kinderen en jongeren, ouders of andere direct betrokkenen.

Bij een uiting van ongenoegen verdient het de voorkeur dat de cliënt en betrokken medewerker proberen 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 de Klimop is gebaseerd op de Jeugdwet (cliënten jonger dan 18) en de Wet Kwaliteit Klachten en Geschillen in de zorg (cliënten JGGZ en cliënten 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 geschilleninstantie.

De Klimop heeft er voor gekozen om bij klachten van alle cliënten gebruik te kunnen maken van de interne klachtenfunctionaris, de klachtencommissie en de onafhankelijk cliëntvertrouwenspersoon en is aangesloten bij de geschillencommissie.

Een cliënt kan een klacht bespreken met de medewerker, interne klachtenfunctionaris, leidinggevende van de betreffende medewerker of met de cliëntvertrouwenspersoon. De klacht kan ook worden ingediend bij de onafhankelijke klachtencommissie voor cliënten. Bij een uiting van ongenoegen 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 bij de klachtencommissie. De Klimop beschikt naast de klachtenfunctionaris over een onafhankelijke klachtencommissie en de cliënt kan desgewenst ondersteuning ontvangen van de vertrouwenspersoon. De klimop ondersteunt een cliënt die een klacht wil indienen. Klachten worden geregistreerd en er worden maatregelen genomen om herhaling te voorkomen. Op deze wijze kan klachtafdoening resulteren in een betere kwaliteit van De Klimop. 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 De Klimop, wanneer het normale hulpverleningsproces is verstoord.

Begripsbepaling

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 wordt, tegen wiens gedraging de klacht is gericht. In dit protocol wordt de werkzame persoon medewerker genoemd.

Cliënt: De persoon aan wie de Klimop zorg en/of diensten verleent of heeft verleend. Waar in deze regeling 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 de Klimop.

De leidinggevende: De leidinggevendenden van de medewerkers in een bepaalde regio of vestiging.

De klachtencommissie cliënten, klachtencommissie of commissie De door de Klimop in het kader van de klachtenregeling ingestelde onafhankelijke commissie die als taak behandeling van klachten van cliënten heeft.

Geschillencommissie: De geschillencommissie is een erkende, externe geschilleninstantie waarbij de Klimop 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.

Klacht en Tuchtrect: Bij de Klimop wordt gewerkt met geregistreerde jeugdhulpprofessionals. Gedragsregels (incl. ethische normen) voor professionals zijn vastgelegd in de Beroepscode en de Richtlijnen jeugdzorg; landelijk vastgestelde professionele richtlijnen. 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 klacht indienen bij het Tuchtcollege. Dit kan zijn het College van Toezicht van de Stichting Kwaliteitsregister Jeugd of het Tuchtcollege BIG.

De Cliëntenraad: De door de Klimop ingestelde raad, die de belangen van cliënten van de Klimop behartigt.

Klachtenfunctionaris: De functionaris die door de Klimop als zodanig is benoemd en die als taak de opvang en het organiseren van 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).

Klachtendossier: De privacyregeling van de Klimop 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 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 de Klimop 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 klacht heeft dan weet elke medewerker en cliënt van de Klimop hoe er gehandeld dient te worden bij:

- Het bevorderen van onderling vertrouwen tussen cliënt en medewerkers van de Klimop, het verminderen van machtsongelijkheid en het bijdragen aan gelijkwaardigheid tussen cliënt en medewerkers in de Jeugdhulp.
- 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.

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 de Klimop 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 de Klimop. De Klimop streeft een periode van zes weken na voor de afhandeling van een klacht, met de mogelijkheid deze termijn eenmalig met vier weken te verlengen.

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 de Klimop.

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 de Klimop, 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 ongenoegen te uiten over zaken waarvan men zelf geen hinder van ondervindt. Als sprake is van grensoverschrijdend seksueel gedrag door een persoon die onder verantwoordelijkheid van de Klimop 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 worden aan deze klachten extra zorgvuldigheidseisen gesteld. Hiervoor bestaat het Protocol Grensoverschrijdend gedrag jegens cliënten door hulpverleners. Dit protocol is verkrijgbaar bij de klachtenfunctionaris.

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 weegt de commissie bij de behandeling van de klacht het cliëntenperspectief mee. 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 onafhankelijke vertrouwenspersoon.

1.5 Klachtenfunctionaris Deze functionaris is door de Klimop benoemd en heeft tot taak opvang van en het organiseren van 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 de organisatie van 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 telefonisch te bereiken op het centrale nummer 06-83194178 van de Klimop, maar u kunt ook mailen naar kwaliteit@kwdeklimop.nl

Geschillencommissie De geschillencommissie is een erkende, externe geschilleninstantie waarbij de Klimop 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.

Bij klachten die in het kader van de Jeugdwet worden ingediend, streeft de Klimop ernaar de 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. Aangegeven moet worden op welke gedragingen en op wie de klacht betrekking heeft.

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.

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 organisatie van 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.

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 jaar na beëindiging van de hulp worden ingediend. Wanneer een klacht ná deze termijn wordt ingediend, kan de klachtencommissie 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

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.

Formulier klachtmelding bij klachtencommissie

In te vullen door klager

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

2. Indien de klacht namens een cliënt is ingediend:

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

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 _____ Locatie/afdeling: _____

Handtekening jongere ouder dan 12 jaar: _____ Handtekening wettelijke
vertegenwoordigers: _____

Dit formulier kunt u sturen naar: KW de Klimop t.a.v. afdeling Kwaliteit Annie Romein Verschoorlaan 22 te Den Helder Of per email, kwdeklimop.nl

U ontvangt schriftelijk de bevestiging van ontvangst van de klacht.