



Klachtenregeling cliënten

Januari 2024

Inhoudsopgave

Definities	3
Hoofdstuk 1 Klachten	4
Inleiding	
1.1 Klachtbehandeling	
1.2 Doelstellingen	
1.3 Wettelijk kader	
Hoofdstuk 2 Klachtbehandeling bij rondomJou	5
2.1 Praat met elkaar	
2.2 Klachtgesprek	
2.3 Onafhankelijke klachtencommissie	
Hoofdstuk 3 Verslaglegging	6
3.1 Registratie	
3.2 Jaarverslag	
3.3 Geheimhouding	
3.4 Toestemming tot inzage persoonsgegevens	
3.5 Beheer klachtdossier	
Hoofdstuk 4 Slotbepaling	7

Definities

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

1. Klacht:

Een uiting van onvrede over dienstverlening of gedragingen van (een medewerker van) rondomJou die niet tussen klager en de betrokken medewerker naar tevredenheid is opgelost.

2. Cliënt:

Een jeugdige, ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent, een pleegouder of nabestaande.

3. Klager:

Ieder die door een beslissing, behandeling of bejegening, die direct voortvloeit uit de taken van rondomJou, rechtstreeks in zijn of haar belang is getroffen. In elk geval degenen, die zijn genoemd onder punt 2.

4. Partijen:

De indiener van de klacht en degene(n) op wie de klacht betrekking heeft.

5. Interne klachtbehandeling:

De behandeling van klachten met betrokken werknemer onder verantwoordelijkheid van diens leidinggevende.

6. De klachtencommissie:

De conform de Jeugdwet ingestelde onafhankelijke klachtencommissie belast met de behandeling van klachten.

Hoofdstuk 1 Klachten

Inleiding

rondomJou en haar medewerkers verlenen zo goed en zorgvuldig mogelijk hulp en bieden zo goed mogelijk ondersteuning aan o.a. jeugdigen, hun ouders/opvoeders, adviesvragers, leerlingen en pleegouders (verder te noemen: cliënt). Samen stellen we vast aan welke punten we gaan werken en hoe we dat gaan doen. Zoveel mogelijk zelfstandig en met steun uit jouw eigen omgeving.

Toch kan het gebeuren dat in de ondersteuning zaken anders lopen dan verwacht en je hierover niet tevreden bent. Bij start van onze ondersteuning word je geïnformeerd wat je kunt doen bij klachten of ontevredenheid. In onze klachtenregeling beschrijven we naast wat je kunt doen ook wat je van ons mag verwachten en hoe het proces verloopt.

1.1 Klachtbehandeling

Wanneer je ontevreden bent, is het fijn dit zo snel mogelijk te bespreken, zodat we kunnen luisteren naar waar je ontevreden over bent. Soms kunnen we iets toelichten of met elkaar tot een oplossing komen. Ontevredenheid of een klacht kan ons ook leren waar we onze ondersteuning nog kunnen verbeteren.

1.2 Doelstellingen

- Het bereiken van een passende oplossing voor de geuite klachten, liefst nog voor jouw persoonlijke situatie en anders voor de toekomst;
- Het herstel van vertrouwen in de ondersteuning door rondomJou;
- Verbetering van de kwaliteit van de ondersteuning door rondomJou.

1.3 Wettelijk kader

Voor de inrichting van de klachtenregeling gelden vanuit de Jeugdwet (4.1.9 en artikelen 4.21 t/m 4.23) een aantal vereisten. Kort weergegeven zijn deze:

- Een vertrouwenspersoon jeugdhulp in de gelegenheid stellen zijn taak uit te oefenen. De uitvoering van deze functie is ondergebracht bij Jeugdstem. De ondersteuning vanuit Jeugdstem is voor cliënten gratis.
- Het hebben van een klachtregeling en de bekendmaking daarvan. De klachtenregeling omvat naast de interne klachtbehandeling ook het instellen van of aansluiten bij een onafhankelijke klachtencommissie. Aan de klachtbehandeling zijn voor cliënten geen kosten verbonden.

Hoofdstuk 2 Klachtbehandeling bij rondomJou

Gedurende alle stappen in de klachtbehandeling kun je je laten ondersteunen. Dit kan zijn door iemand uit je eigen omgeving, maar bijvoorbeeld ook door een onafhankelijke vertrouwenspersoon van Jeugdstem. De vertrouwenspersoon luistert naar je verhaal, kan je vertellen wat je rechten zijn en kan je advies geven. Ook kan de vertrouwenspersoon je helpen bij het invullen van het klachtformulier of het opstellen van een klachtbrief en meegaan naar een gesprek over je klacht. Je kunt hen benaderen door te bellen met 088-5551000 of via de website www.jeugdstem.nl.

2.1 Praat met elkaar

Het kan gebeuren dat je ontevreden bent over onze ondersteuning. Wat doe je dan? Ga altijd het gesprek met onze medewerker aan. De medewerker probeert het probleem of de ontevredenheid in een gesprek op te lossen. De medewerker kan achterliggende vragen beantwoorden, opheldering geven over misverstanden en problemen proberen op te lossen. Als er fouten zijn gemaakt dan geven we dat toe en gaan we kijken hoe we die kunnen verbeteren.



2.2 Klachtgesprek

Als de onvrede niet kan worden weggenomen in een gezamenlijk gesprek, dan kun je je klacht kenbaar maken door (evt samen met de medewerker) een kort [formulier op de website](#) in te vullen. Wij zorgen dan dat de klacht op de juiste plek terecht komt. Meestal is dit de leidinggevende van de medewerker.

Binnen 1 werkdag krijg je een ontvangstbericht en binnen 5 werkdagen wordt er contact opgenomen om een afspraak te maken over de klachtbehandeling.

Tijdens dit gesprek kunnen er werkafspraken worden gemaakt. Deze afspraken worden kort vastgelegd en na wederzijdse goedkeuring aan je dossier toegevoegd.

2.3 Onafhankelijke klachtencommissie

Heb je gesproken met de medewerker over wie je een klacht hebt en/of met de leidinggevende en heeft het gesprek niet geholpen? Dan kun je jouw klacht laten beoordelen door de onafhankelijke klachtencommissie, middels het invullen van een formulier en deze te mailen of versturen naar de klachtencommissie. De klachtencommissie kent een eigen reglement. Hier

volgt zo spoedig mogelijk een link naar de klachtencommissie voor uitgebreide informatie, het klachtformulier en het klachtproces van de onafhankelijke commissie.

Overigens kun je altijd je klacht voorleggen aan de onafhankelijke klachtencommissie, ook zonder voorgaande stappen te hebben doorlopen.

Hoofdstuk 3 Verslaglegging

3.1 Registratie

In basis geldt onderliggend aan de klachtregistratie ons privacystatement. Op onze [website](#) wordt dit uitgebreider toegelicht.

Meer specifiek lichten we dit toe voor de verschillende stappen en vormen van klachtbehandeling:

- Gesprek met betreffende medewerker: hier vindt geen andere registratie plaats dan het kort vastleggen van het contact zoals gebruikelijk;
- Klachtgesprek: je vult (zo nodig samen met medewerker) een kort klachtenformulier in en na het gesprek worden gemaakte werkafspraken vastgelegd. Dit wordt na akkoord opgeslagen in je cliëntdossier.
- Klachtbehandeling bij de onafhankelijke commissie: volgens reglement van de commissie.

3.2 Jaarverslag

Jaarlijks doen wij geanonimiseerd verslag van het aantal klachten, de aard van de klachten en de verbeterpunten die dit heeft opgeleverd. Dit verslag wordt als onderdeel van het maatschappelijk jaarverslag gepubliceerd.

3.3 Geheimhouding

Iedereen die bij de behandeling van de klacht is betrokken, is verplicht tot geheimhouding. Geheimhouding blijft ook na afhandeling van de klacht en ook als medewerkers niet meer bij Kracht werken.

3.4 Toestemming tot inzage persoonsgegevens

Voor het behandelen van je klacht is het soms nodig dat de klachtbehandelaar of een onafhankelijke klachtencommissie (persoons-) gegevens of je dossier moet kunnen inzien om de klacht te kunnen behandelen. Als dat zo is vragen wij vooraf (schriftelijk) toestemming aan je.

4.5 Beheer klachtendossier

Je klacht wordt bewaard in een digitaal dossier in een beveiligde omgeving. Alle documenten die horen bij die klacht worden daarin bewaard. Een klachtendossier wordt nadat de klacht is afgesloten maximaal 1 jaar bewaard. Je klachtendossier is niet gekoppeld aan je cliëntdossier.

Hoofdstuk 4 Slotbepaling

Deze 'Klachtenregeling cliënten rondomJou', treedt in werking op 1 januari 2024. Deze klachtenregeling is vastgesteld door het directiebestuur en kan door het directiebestuur van rondomJou worden gewijzigd.