

Protocol: Klachtenreglement

Inleiding

Wettelijk kader

Stichting Jeugdcoach is net als ieder ander zorgbedrijf gebonden aan verschillende wetten. Een van die wetten is de Wet Kwaliteit Klachten en Geschillen Zorg (Wkkgz), die ons verplicht een regeling te treffen voor de procedure van de behandeling van klachten over een gedraging van Stichting Jeugdcoach of van voor haar werkzame personen richting een cliënt. De getroffen regeling moet op passende wijze onder de aandacht van cliënten worden gebracht.

Doel van de Wkkgz is de versterking van de rechtspositie van de cliënt. Maar uiteraard zal ook de zorgaanbieder baat hebben bij een goede klachtenregeling. Volgens de wetgever zal deze regeling ook bijdragen aan de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening.

Mededelen aan de cliënt

Tijdens de aanvang van de hulp- en dienstverlening en bij de informele melding van een klacht, dient de cliënt op de hoogte worden gesteld van de mogelijkheid om een klacht in te dienen en de wijze waarop dit dient te geschieden. Dit volledige klachtenreglement is dan ook onderdeel van het logboek van elke cliënt.

Doelen van de klachtenprocedure

Onze klachtenprocedure kent de volgende doelen:

1. Wij proberen individueel ongenoegen en gevoelens van onrecht bij de klager weg te nemen, zodat de relatie hersteld kan worden.
2. Middels de klachtenprocedure willen wij duidelijkheid en openheid van zaken bieden richting de cliënt, over de wijze van indiening en afhandeling van de cliënt.
3. Een constructieve manier van afhandelen van de klachten van onze cliënten binnen een redelijke termijn.
4. Het verbeteren van het functioneren van de organisatie en het verbeteren van onze dienstverlening door te leren van de ervaringen van onze cliënten en eventuele knelpunten in de dienstverlening te signaleren.

Begripsomschrijving

1. Klacht

Een uiting van onvrede over een behandeling, bejegening, product of dienstverlening van of namens Stichting Jeugdcoach. De klager kan voor het indienen van een klacht gebruik maken van een klachtenformulier.

2. Klachtenbehandeling

Het onderzoek naar een klachtmelding, resulterend in een niet-juridisch afdwingbare uitspraak van de klachtenfunctionaris over de gegrondheid van de ingediende klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.

3. Klachtencoördinator

Degene die binnen Stichting Jeugdcoach de voortgang (en hiermee behandeling) van de klachtenprocedure monitort. Binnen Stichting Jeugdcoach is dit onze directie

4. Klachtenfunctionaris

Degene die namens Stichting Jeugdcoach bemiddeld tijdens de behandeling van een klacht. De klachtenfunctionaris beheert de klachtdossiers. Via branchevereniging. Zij zijn bereikbaar via e-mail klachten@Stichtingjeugdcoach.nl.

5. Klager

Eenieder die een officiële klacht (zowel mondeling als schriftelijk) indient bij Stichting Jeugdcoach, over de gedraging van het bedrijf of haar personeel.

6. Medewerker

Eenieder die werkzaam is voor Stichting Jeugdcoach. Dit betreft tevens personen die binnen de organisatie hun opleiding volgen en onder verantwoordelijkheid van werknemers diensten verlenen. Ook vrijwilligers en stagiaires die in opdracht van Stichting Jeugdcoach werken, vallen onder 'medewerker'.

Reglement

Artikel 1:

Indiening van een klacht

1. Het recht tot het indienen van een klacht komt toe aan:

- a. *De cliënt;*
- b. *Zijn of haar wettelijk vertegenwoordiger;*
- c. *Zijn of haar nabestaanden;*
- d. *Personen die door de cliënt zijn gemachtigd.*

2. Een klacht kan mondeling, schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de klachtenfunctionaris van Stichting Jeugdcoach. Een klager kan indien gewenst gebruik maken van een klachtenformulier.

b. De klacht is voorzien van

- I. Naam, adres en eventueel het telefoonnummer van de klager;
- II. De oorzaak van die klacht (over wie of wat er geklaagd wordt)
- III. Een omschrijving van het handelen of nalaten of het besluit waarop de klacht betrekking heeft.

c. Indien de klacht mondeling wordt ingediend, legt de klachtenfunctionaris deze op schrift vast en toetst bij de klager of deze klacht juist is geformuleerd. Vervolgens wordt de klacht door de klager ondertekend. De klager ontvangt hiervan een afschrift.

3. De klager dient de klacht binnen 6 weken na de gedraging c.q. handeling waarop de klacht betrekking heeft in te dienen.

4. Op ontvangen klachten die niet aan de voorwaarden voor behandeling voldoen wordt binnen 7 dagen door de klachtenfunctionaris telefonisch contact opgenomen met de klager om informatie te verstrekken over de voorwaarden voor de aanmelding van de ingediende klacht. De klager kan hierop nogmaals de klacht indienen, wanneer hij of zij deze aanpast en de klacht vervolgens voldoet aan alle voorwaarden van aanmelding.

5. De klager is te allen tijde gerechtigd om de klacht in te trekken, indien de indiening niet meer noodzakelijk wordt geacht. De klager dient hiervan altijd schriftelijk mededeling te doen (of te laten doen) aan de klachtenfunctionaris.

6. Bij intrekking van een ingediende klacht door de klager blijft de klachtenfunctionaris bevoegd om onderzoek te doen naar deze klacht. De klager wordt hiervan in kennis gesteld.

7. Het is onmogelijk om een klacht in te dienen over de inhoud van een besluit van Stichting Jeugdcoach waartegen ook een bezwaarschrift kan worden ingediend. Bij een

klacht bedoeld als bezwaarschrift wordt de klager door de klachtenfunctionaris geïnformeerd hoe een bezwaarschrift kan worden ingediend.

8. Klachten worden middels de klachtenprocedure door de klachtenfunctionaris afgehandeld.

Artikel 2:

Behandeling van de klacht door de klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris bevestigt uiterlijk binnen één week schriftelijk de ontvangst van een klacht aan de klager. In deze ontvangstbevestiging wordt vermeld wanneer en op welke wijze er contact zal worden opgenomen met de klager.
2. Indien de klachtenfunctionaris van oordeel is dat de klacht niet in behandeling kan worden genomen, deelt hij of zij dit zo spoedig mogelijk (binnen vier weken na ontvangst van de klacht) schriftelijk en beargumenteerd mede aan de klager en degene waarover is geklaagd.
3. De klachtenfunctionaris zendt zo spoedig mogelijk (binnen één week na ontvangst van de klacht) een afschrift van de klacht aan degene waarover is geklaagd.
4. De klachtenfunctionaris verstrekt de directrice en leidinggevende van de desbetreffende medewerker of afdeling een kopie van de klacht.
5. De klachtenfunctionaris gaat eerst na of de klacht reeds rechtstreeks met de betrokken medewerker is opgenomen en of er reden is om dit alsnog te doen. Het doel hierbij is om de klager en werknemer eerst onderling een oplossing te laten zoeken voor het conflict of probleem, zodat het wellicht overbodig wordt om de klacht verder in behandeling te nemen en deze ingetrokken kan worden.
6. De klachtenfunctionaris onderzoekt de klacht op mogelijke tekortkomingen bij Stichting Jeugdcoach die verband kunnen houden met het functioneren van een medewerker of onvolkomenheden binnen de organisatie. Wanneer de klacht betrekking heeft op een medewerker, dan zal door de klachtenfunctionaris bij de medewerker om een reactie worden gevraagd. Diens leidinggevende bespreekt de klacht met de medewerker. Wanneer de klacht betrekking heeft op een gedraging van Stichting Jeugdcoach zal de klacht door de klachtenfunctionaris met de leidinggevende van de betreffende afdeling worden besproken.
7. De klachtenfunctionaris neemt vervolgens telefonisch contact op met de klager om te overleggen op welke manier de klacht verder behandeld zal gaan worden. Dit kan telefonisch gaan, maar ook middels een gesprek met de klachtenfunctionaris op kantoor bij Stichting Jeugdcoach. Stichting Jeugdcoach bepaalt zelf of ook de betrokken medewerker aanwezig is tijdens dit gesprek.
8. Er wordt altijd een schriftelijke samenvatting met conclusie(s) opgesteld door de klachtenfunctionaris. Zowel in geval van telefonische behandeling, als wanneer er een gesprek plaatsvindt.
9. De klachtenfunctionaris koppelt het resultaat van dit gesprek en de reactie van de betreffende medewerker of afdeling terug aan de leidinggevende en de directrice in verband met de te nemen (organisatorische) aanpassingen of maatregelen.
10. De klachtenprocedure wordt afgesloten door een schriftelijke samenvatting van hetgeen besproken is en de conclusie(s) omtrent eventueel te nemen maatregelen naar de klager te verzenden.
11. Een kopie van de schriftelijke afhandeling van de klacht gaat naar de directrice. De medewerker en de leidinggevende van de betreffende afdeling ontvangen tevens een kopie.
12. Van iedere klacht maakt de klachtenfunctionaris een dossier dat wordt bewaard.
13. Bij Stichting Jeugdcoach is het streven om ontvangen klachten binnen 4 weken af te handelen.

Artikel 3:

Bijstand

De klager en degene waarover wordt geklaagd kunnen zich bij laten staan of vertegenwoordigen door een zelf aangewezen persoon. Eventuele bijkomende kosten zijn voor eigen rekening.

Artikel 4:

Het verstrekken van inlichtingen

1. De klachtenfunctionaris kan ter beoordeling van de klacht nadere informatie inwinnen bij de klager, bij degene over wie geklaagd wordt, bij de organisatie en bij derden. Voor het inwinnen van informatie bij derden is toestemming nodig van betrokkene(n).
2. Van het inwinnen van nadere informatie wordt schriftelijk aantekening gehouden door de klachtenfunctionaris. Deze aantekening wordt opgenomen in het klachtdossier en bevat datum, inhoud en eventueel plaats of bron van de verkregen informatie.
3. Onverlet het bepaalde in artikel 4.2 is de klachtenfunctionaris verplicht alle bescheiden en/of informatie, betrekking hebbend op de klacht, vertrouwelijk te behandelen en geheimhouding te verzekeren ten opzichte van de bij de behandeling van de klacht betrokken personen, indien dit gevraagd wordt door degene van wie deze bescheiden en/of informatie afkomstig zijn/is.

Artikel 5:

Inzagerecht

Zowel de klager als de betrokken medewerker worden in de gelegenheid gesteld om alle (naar aanleiding van de klacht) ingediende stukken in te zien. Eventuele stukken die door één van beide partijen worden ingediend onder de conditie dat de andere partij hierin geen inzage mag hebben, worden niet in behandeling genomen en spelen bij de uiteindelijke besluitvorming geen rol.

Artikel 6:

Periodieke rapportage

De klachtenfunctionaris maakt jaarlijks geanonimiseerd haar bevindingen bekend in een rapport waarin aantal, aard en inhoud van alle ingediende klachten en haar eventuele aanbevelingen worden vermeld. Tevens wordt in dit verslag een overzicht gepresenteerd van de door de klachtenfunctionaris gesignaleerde structurele knelpunten. Dit rapport wordt uitgereikt aan de directrice.

Artikel 7:

Verslag

De directrice van Stichting Jeugdcoach stelt over elk kalenderjaar een openbaar verslag op, waarin het aantal en de aard van de behandelde klachten geanonimiseerd worden aangegeven.

Artikel 8:

Bekendmaking klachtenregeling

De organisatie brengt de klachtenregeling op passende wijze onder de aandacht van de cliënten.

Artikel 9:

Geheimhouding

1. De klachtenfunctionaris is tot geheimhouding verplicht ten aanzien van gegevens betreffende de partijen en informatie die hem tijdens de behandeling van de klacht ter kennis zijn gekomen. Voorts is ieder die bij de behandeling van de klacht wordt betrokken eveneens tot geheimhouding verplicht.

2. De klachtenfunctionaris deelt partijen en overige bij de klacht betrokkenen, voorafgaand aan elke behandeling van de klacht, mede dat men geheimhoudingsplicht heeft.

Artikel 10:

Kosten procedure

Aan de behandeling van de klacht zijn voor de klager, behoudens eventuele kosten van bijstand en advies (zie Artikel 3), geen kosten verbonden.

Artikel 11:

Vaststelling en wijziging van dit reglement

Dit reglement wordt vastgesteld, gewijzigd of ingetrokken door de directrice van Stichting Jeugdcoach

Artikel 12:

Geschillenregeling

Indien de klager het niet met een beslissing eens is, dan kan hij of zij zich richten tot de geschillencommissie.

Artikel 13:

Slotbepalingen

1. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de directrice van Stichting Jeugdcoach
2. Het reglement treedt in werking op 4 december 2021
3. Vermelding Landelijk Klachten Register (LKR)