Klachtenreglement - Stichting Jeugdcoach

1. Inleiding

Stichting Jeugdcoach hecht groot belang aan de kwaliteit van haar zorg- en dienstverlening en aan een open, respectvolle relatie met cliënten, ouders/verzorgers en andere betrokkenen. Ondanks onze inzet kan het voorkomen dat een cliënt ontevreden is over de wijze waarop de begeleiding wordt uitgevoerd, over een gedraging van een medewerker of over de organisatie van de zorg.

Een klacht zien wij niet als een verstoring, maar als een belangrijk signaal. Klachten bieden inzicht in ervaringen van cliënten en geven ons de mogelijkheid om onze dienstverlening te verbeteren. Dit klachtenreglement beschrijft hoe Stichting Jeugdcoach omgaat met klachten, op welke wijze een klacht kan worden ingediend en hoe de behandeling daarvan plaatsvindt.

Dit protocol is van toepassing op alle cliënten die begeleiding ontvangen van Stichting Jeugdcoach en op alle medewerkers en personen die in opdracht van Stichting Jeugdcoach werkzaamheden verrichten.

2. Wettelijk kader

Stichting Jeugdcoach is als zorgaanbieder gebonden aan verschillende wetten en regelgeving. Voor de behandeling van klachten is met name de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) van toepassing.

De Wkkgz verplicht zorgaanbieders om:

- Een laagdrempelige en toegankelijke klachtenregeling te hebben;
- Klachten zorgvuldig, onafhankelijk en binnen redelijke termijnen te behandelen;
- Cliënten te informeren over hun rechten en de klachtenprocedure;
- Een onafhankelijke klachtenfunctionaris beschikbaar te stellen;
- Aangesloten te zijn bij een erkende geschilleninstantie.

Het doel van de Wkkgz is het versterken van de rechtspositie van de cliënt en het bevorderen van transparantie en kwaliteit binnen de zorg. De wet beoogt dat klachten in eerste instantie zoveel mogelijk in overleg worden opgelost, met oog voor herstel van vertrouwen en verbetering van de zorgverlening.

Naast de Wkkgz houdt Stichting Jeugdcoach bij de klachtenafhandeling rekening met:

- De Jeugdwet;
- De Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo);
- De Algemene verordening gegevensbescherming (AVG);
- De HKZ-norm Zorg en Welzijn (HKZ 165).

3. Mededeling aan de cliënt

Stichting Jeugdcoach informeert cliënten actief over de mogelijkheid om een klacht in te dienen en over de wijze waarop dit kan gebeuren.

- Bij de start van de hulp- en dienstverlening wordt de cliënt geïnformeerd over het bestaan van de klachtenregeling.
- Indien een cliënt informeel een klacht of ongenoegen uit, wordt opnieuw gewezen op de mogelijkheid om een klacht in te dienen en op de stappen in de klachtenprocedure.
- Dit klachtenreglement maakt onderdeel uit van de informatievoorziening aan cliënten en is beschikbaar via:
    - Het cliëntdossier (logboek);
    - De website van Stichting Jeugdcoach;
    - Op verzoek in schriftelijke vorm.

De klachtenregeling wordt waar nodig mondeling toegelicht door de begeleider, zodat deze aansluit bij het begripsniveau van de cliënt.

4. Doelen van de klachtenprocedure

De klachtenprocedure van Stichting Jeugdcoach heeft de volgende doelen:

1. **Herstel van vertrouwen en relatie**
   Het wegnemen van individueel ongenoegen en gevoelens van onrecht bij de klager, met als doel het herstellen of behouden van een goede relatie tussen cliënt en organisatie.

2. **Duidelijkheid en transparantie**
   Het bieden van duidelijkheid aan cliënten over:
   - Hoe een klacht kan worden ingediend;
   - Wie betrokken is bij de behandeling;
   - Welke stappen worden doorlopen;
   - Binnen welke termijnen dit gebeurt.

3. **Zorgvuldige en tijdige afhandeling**
   Het op een zorgvuldige, respectvolle en constructieve wijze behandelen van klachten, binnen een redelijke en wettelijk vastgestelde termijn.

4. **Leren en verbeteren**
   Het verbeteren van de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening door:
   - Het analyseren van klachten;
   - Het signaleren van structurele knelpunten;
   - Het doorvoeren van verbetermaatregelen binnen de organisatie.

Door deze doelen centraal te stellen draagt de klachtenprocedure bij aan zowel de rechtspositie van de cliënt als aan het continu verbeteren van het functioneren van Stichting Jeugdcoach.

5. Begripsomschrijving

1. Klacht

Een uiting van onvrede van een cliënt, ouder/verzorger of andere betrokkene over een gedraging, handeling of nalaten van Stichting Jeugdcoach of van een persoon die namens Stichting Jeugdcoach werkzaamheden verricht, in het kader van de zorg- en dienstverlening.

Een klacht kan betrekking hebben op onder andere:
- De inhoud of uitvoering van de begeleiding;
- De bejegening door een medewerker;
- Communicatie, afspraken of organisatie van de zorg.

Voor het indienen van een klacht kan gebruik worden gemaakt van een klachtenformulier, maar dit is niet verplicht. Een klacht kan zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend.

2. Klachtenbehandeling

Het proces van onderzoeken, beoordelen en afhandelen van een klacht, met als doel het oplossen van het ervaren probleem, het herstellen van vertrouwen en het verbeteren van de kwaliteit van zorg.

De klachtenbehandeling resulteert in:
- Een inhoudelijke beoordeling van de klacht;
- Een niet-juridisch afdwingbare uitspraak over de gegrondheid;
- Waar van toepassing, aanbevelingen of verbetermaatregelen.

De klachtenbehandeling vindt plaats conform de Wkkgz en dit klachtenreglement.

3. Klachtencoördinator
De persoon binnen Stichting Jeugdcoach die verantwoordelijk is voor het coördineren en monitoren van de klachtenprocedure, waaronder:
- Bewaken van termijnen;
- Zorgdragen voor voortgang en afstemming;
- Toezien op correcte vastlegging en opvolging.

Binnen Stichting Jeugdcoach vervult de directie de rol van klachtencoördinator.

4. Klachtenfunctionaris
Een onafhankelijke functionaris die namens Stichting Jeugdcoach ondersteuning biedt bij de behandeling van klachten. De klachtenfunctionaris:
- Bemiddelt tussen klager en organisatie;
- Ondersteunt bij het verhelderen van de klacht;
- Draagt bij aan een zorgvuldige en laagdrempelige afhandeling;
- Beheert het klachtdossier.

Stichting Jeugdcoach maakt hiervoor gebruik van een externe, onafhankelijke klachtenfunctionaris via een erkende organisatie Klachtenportaal Zorg.

De klachtenfunctionaris is bereikbaar via: klachten@stichtingjeugdcoach.nl

5. Klager
De natuurlijke persoon die een klacht indient bij Stichting Jeugdcoach. Dit kan zijn:
- De cliënt zelf;
- Een wettelijk vertegenwoordiger;
- Een gemachtigde;
- Of een nabestaande (indien van toepassing).

De klager kan een klacht mondeling of schriftelijk indienen.

6. Medewerker
Iedere persoon die werkzaamheden verricht voor of namens Stichting Jeugdcoach, ongeacht de aard van het dienstverband. Hieronder vallen onder meer:
- Medewerkers in loondienst;
- Zzp’ers die in opdracht van Stichting Jeugdcoach werken;
- Stagiaires en leerlingen;
- Vrijwilligers;
- Andere personen die onder verantwoordelijkheid van Stichting Jeugdcoach diensten verlenen.

6. Klachtenreglement

Artikel 1. Indiening van een klacht

1.1 Recht tot het indienen van een klacht
Het recht tot het indienen van een klacht komt toe aan:
a) De cliënt;
b) De wettelijk vertegenwoordiger van de cliënt;
c) Nabestaanden van de cliënt (indien van toepassing);
d) Personen die door de cliënt schriftelijk zijn gemachtigd.

1.2 Wijze van indienen

Een klacht kan worden ingediend:

- Mondeling;
- Schriftelijk;
- Per e-mail;
- Of via een klachtenformulier.

De klacht wordt ingediend bij de klachtenfunctionaris van Stichting Jeugdcoach. Het gebruik van een klachtenformulier is niet verplicht, maar wordt wel aanbevolen om de behandeling te vergemakkelijken.

1.3 Inhoud van de klacht

Een ingediende klacht bevat bij voorkeur de volgende gegevens:

a) Naam en contactgegevens van de klager (adres, e-mail en/of telefoonnummer);
b) Een duidelijke omschrijving van de klacht, waaronder:
    i. Over wie of wat wordt geklaagd;
    ii. Het handelen, nalaten of besluit waarop de klacht betrekking heeft;
c) De datum of periode waarop de gedraging heeft plaatsgevonden.

1.4 Mondelinge klachten

Indien een klacht mondeling wordt ingediend:

- Legt de klachtenfunctionaris de klacht schriftelijk vast;
- Wordt de vastgelegde klacht voorgelegd aan de klager ter controle;
- Ondertekent de klager de schriftelijke vastlegging ter bevestiging;
- Ontvangt de klager een afschrift van de vastgelegde klacht.

1.5 Termijn voor indiening

De klager dient de klacht binnen zes (6) weken na de gedraging of het handelen waarop de klacht betrekking heeft in te dienen.

Indien de klacht later wordt ingediend, beoordeelt de klachtenfunctionaris of behandeling alsnog mogelijk en redelijk is.

1.6 Onvolledige of niet-ontvankelijke klachten

Indien een ontvangen klacht niet voldoet aan de voorwaarden voor behandeling:

- Neemt de klachtenfunctionaris binnen zeven (7) dagen contact op met de klager;
- Wordt de klager geïnformeerd over welke informatie ontbreekt of waarom de klacht niet in behandeling kan worden genomen;
- Krijgt de klager de mogelijkheid om de klacht aan te vullen of opnieuw in te dienen, zodat deze alsnog aan de voorwaarden voldoet.

1.7 Intrekking van de klacht

De klager is te allen tijde gerechtigd om een ingediende klacht in te trekken, indien voortzetting van de behandeling niet langer wenselijk wordt geacht.

- Intrekking van de klacht dient schriftelijk te worden gemeld aan de klachtenfunctionaris.

1.8 Onderzoek na intrekking

Ook na intrekking van een klacht kan de klachtenfunctionaris besluiten om:

- Onderzoek te doen naar de klacht,
- Indien er signalen zijn dat het handelen structureel van aard is of gevolgen heeft voor de kwaliteit en veiligheid van zorg.

De klager wordt hiervan schriftelijk in kennis gesteld.

1.9 Klacht versus bezwaar
Het is niet mogelijk een klacht in te dienen over de inhoud van een besluit van Stichting Jeugdcoach waartegen op grond van wet- of regelgeving een bezwaarschrift kan worden ingediend.
Indien een ingediende klacht in feite een bezwaarschrift betreft:
- Informeert de klachtenfunctionaris de klager over de juiste bezwaarprocedure;
- Wordt de klacht niet verder behandeld binnen deze klachtenregeling.

1.10 Afhandeling van klachten
Alle klachten die ontvankelijk zijn verklaard, worden behandeld conform deze klachtenprocedure door de klachtenfunctionaris, in samenwerking met Stichting Jeugdcoach en met inachtneming van de Wkkgz.

Artikel 2. Behandeling van de klacht door de klachtenfunctionaris
2.1 Ontvangstbevestiging
De klachtenfunctionaris bevestigt uiterlijk binnen één (1) week na ontvangst schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de klager.

In deze ontvangstbevestiging wordt vermeld:
- Dat de klacht is ontvangen;
- Op welke wijze de klacht zal worden behandeld;
- Binnen welke termijn contact zal worden opgenomen met de klager;
- De contactgegevens van de klachtenfunctionaris.

2.2 Toetsing op ontvankelijkheid
Indien de klachtenfunctionaris van oordeel is dat de klacht niet in behandeling kan worden genomen, wordt dit:
- Zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen vier (4) weken na ontvangst van de klacht;
- Schriftelijk en gemotiveerd

En meegedeeld aan de klager en, indien van toepassing, degene over wie is geklaagd.

2.3 Kennisgeving aan betrokkenen
De klachtenfunctionaris zendt zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen één (1) week na ontvangst van de klacht:
- Een afschrift van de klacht aan de persoon of afdeling waarover is geklaagd;
- Een kopie van de klacht aan:
    - De directie van Stichting Jeugdcoach;
    - De leidinggevende van de betreffende medewerker of afdeling (indien van toepassing).

2.4 Informele oplossing als eerste stap
De klachtenfunctionaris onderzoekt eerst of:
- De klacht reeds rechtstreeks is besproken tussen klager en de betrokken medewerker;
- Of er aanleiding is om alsnog te proberen de klacht in onderling overleg op te lossen.

Het doel hiervan is:
- Het herstellen van de relatie;
- Het oplossen van het probleem op laagdrempelige wijze;
- Indien mogelijk, het voorkomen van verdere formele behandeling.

Indien de klacht naar tevredenheid wordt opgelost, kan de klager besluiten de klacht in te trekken.

2.5 Onderzoek van de klacht
Indien een informele oplossing niet mogelijk of wenselijk is, onderzoekt de klachtenfunctionaris de klacht inhoudelijk.

Dit onderzoek kan bestaan uit:
- Het bestuderen van relevante dossiers en documentatie;
- Het opvragen van een schriftelijke of mondelinge reactie van de betrokken medewerker;
- Overleg met de leidinggevende van de medewerker;
- Bespreking met de directie indien de klacht betrekking heeft op het functioneren van de organisatie.

Het onderzoek richt zich op:
- Mogelijke tekortkomingen in de zorg- en dienstverlening;
- Het handelen of nalaten van medewerkers;
- Eventuele organisatorische verbeterpunten.

2.6 Overleg met de klager
De klachtenfunctionaris neemt vervolgens contact op met de klager om af te stemmen op welke wijze de klacht verder wordt behandeld. Dit kan plaatsvinden:
- Telefonisch;
- Schriftelijk;
- Of tijdens een persoonlijk gesprek.

Een gesprek kan plaatsvinden op locatie van Stichting Jeugdcoach of op een andere passende wijze. Stichting Jeugdcoach bepaalt, in overleg met de klachtenfunctionaris, of de betrokken medewerker bij dit gesprek aanwezig is.

2.7 Schriftelijke vastlegging
Van de behandeling van de klacht wordt altijd een schriftelijke samenvatting opgesteld door de klachtenfunctionaris, ongeacht of de behandeling telefonisch, schriftelijk of in een gesprek plaatsvindt.

Deze samenvatting bevat:
- De kern van de klacht;
- De wijze van behandeling;
- De bevindingen;
- De conclusies.

2.8 Terugkoppeling en advisering
De klachtenfunctionaris koppelt de bevindingen en conclusies terug aan:
- De directie van Stichting Jeugdcoach;
- Indien van toepassing, de leidinggevende van de betrokken medewerker of afdeling.

Deze terugkoppeling dient als basis voor:
- Organisatorische aanpassingen;
- Verbetermaatregelen;
- Of andere passende acties.

2.9 Afsluiting van de klachtenprocedure
De klachtenprocedure wordt afgesloten door het verzenden van een schriftelijke afhandeling aan de klager. Hierin wordt opgenomen:
- Een samenvatting van de klacht;
- De conclusie(s);
- Eventuele maatregelen of verbeteracties.

Een kopie van deze afhandeling wordt verstrekt aan:
- De directie;
- De betrokken medewerker;
- De leidinggevende (indien van toepassing).

2.10 Klachtdossier

Van iedere klacht wordt door de klachtenfunctionaris een klachtdossier aangelegd en bewaard. Dit dossier bevat alle relevante stukken die betrekking hebben op de klacht en de behandeling daarvan.

De bewaartermijn en verwerking van het klachtdossier vindt plaats conform de AVG en interne documentbeheerafspraken.

2.11 Termijn van afhandeling

Stichting Jeugdcoach streeft ernaar om klachten binnen vier (4) weken na ontvangst af te handelen. Indien deze termijn niet haalbaar is:

- Wordt de klager hierover tijdig geïnformeerd;
- Wordt gemotiveerd aangegeven waarom meer tijd nodig is;
- Wordt een nieuwe termijn afgesproken.

Artikel 3. Bijstand en vertegenwoordiging

1. Zowel de klager als degene over wie wordt geklaagd heeft het recht zich tijdens de klachtenprocedure te laten bijstaan of te laten vertegenwoordigen door een zelf gekozen persoon.
2. Deze bijstand of vertegenwoordiging kan bestaan uit:
    - Een familielid of naaste;
    - Een vertrouwenspersoon;
    - Een juridisch adviseur;
    - Een andere door betrokkene aangewezen persoon.
3. Eventuele kosten die voortvloeien uit deze bijstand of vertegenwoordiging zijn voor eigen rekening van de klager of de betrokken medewerker.

Artikel 4. Het verstrekken en inwinnen van inlichtingen

4.1 Inwinnen van informatie

1. De klachtenfunctionaris is bevoegd om, voor een zorgvuldige beoordeling van de klacht, nadere informatie in te winnen bij:
    - De klager;
    - Degene over wie wordt geklaagd;
    - Stichting Jeugdcoach;
    - Indien noodzakelijk, bij derden.
2. Voor het inwinnen van informatie bij derden is altijd voorafgaande toestemming vereist van de betrokken persoon of personen, conform de AVG en geldende privacywetgeving.

4.2 Vastlegging van informatie

1. Van het inwinnen van nadere informatie houdt de klachtenfunctionaris schriftelijk aantekening bij.
2. Deze aantekening bevat ten minste:
    - De datum waarop de informatie is verkregen;
    - De aard en inhoud van de informatie;
    - Indien van toepassing, de bron van de informatie.
3. Alle aantekeningen en ontvangen informatie worden opgenomen in het klachtdossier.

4.3 Vertrouwelijkheid en geheimhouding

1. De klachtenfunctionaris is verplicht alle bescheiden en informatie die betrekking hebben op de klacht vertrouwelijk te behandelen.
2. Indien degene van wie de informatie afkomstig is hierom verzoekt, wordt geheimhouding verzekerd ten opzichte van andere bij de klachtenbehandeling betrokken personen, voor zover dit:
    - Verenigbaar is met een zorgvuldige klachtenafhandeling;
    - Niet in strijd is met wet- en regelgeving.

3. Vertrouwelijke informatie wordt uitsluitend gebruikt voor het doel waarvoor deze is verstrekt: de behandeling van de klacht.

Artikel 5. Inzagerecht

1. Zowel de klager als de betrokken medewerker wordt in de gelegenheid gesteld om inzage te krijgen in alle stukken die in het kader van de klacht zijn ingediend en relevant zijn voor de beoordeling daarvan.
2. Dit inzagerecht geldt voor:
    - Schriftelijke stukken;
    - Gespreksverslagen;
    - Correspondentie;
    - Andere relevante documentatie die onderdeel uitmaakt van het klachtdossier.
3. Stukken die door één van de partijen worden ingediend onder de voorwaarde dat de andere partij hierin geen inzage mag hebben, worden:
    - Niet betrokken bij de behandeling van de klacht;
    - Spelen geen rol bij de uiteindelijke beoordeling en besluitvorming.
4. Inzagerechten worden uitgeoefend met inachtneming van:
    - De AVG;
    - Het privacyreglement van Stichting Jeugdcoach;
    - De belangen van alle betrokkenen.

Artikel 6. Periodieke rapportage

1. De klachtenfunctionaris stelt jaarlijks een geanonimiseerde rapportage op over de in dat kalenderjaar behandelde klachten.
2. In deze rapportage worden ten minste opgenomen:
    - Het aantal ingediende klachten;
    - De aard en categorie van de klachten;
    - Algemene bevindingen over de inhoud van de klachten;
    - Eventuele aanbevelingen voor verbetering;
    - Een overzicht van door de klachtenfunctionaris gesignaleerde structurele knelpunten binnen de organisatie.
3. De rapportage bevat geen herleidbare persoonsgegevens en voldoet aan de eisen van de AVG.
4. De jaarlijkse rapportage wordt aangeboden aan de directie van Stichting Jeugdcoach en vormt input voor:
    - De directiebeoordeling;
    - het kwaliteitsjaarplan;
    - Het verbeterregister

Artikel 7. Jaarverslag klachten

1. De directie van Stichting Jeugdcoach stelt jaarlijks een openbaar, geanonimiseerd verslag op waarin wordt weergegeven:
    - Het aantal behandelde klachten;
    - De aard van de klachten;
    - Op hoofdlijnen de wijze waarop met klachten is omgegaan.
2. Dit verslag wordt gebruikt als:
    - Verantwoordingsinstrument;
    - Leerinstrument voor kwaliteitsverbetering;
    - Transparante informatievoorziening richting cliënten en toezichthouders.
3. Het klachtenjaarverslag bevat geen persoonsgegevens en is niet herleidbaar tot individuele cliënten of medewerkers.

Artikel 8. Bekendmaking van de klachtenregeling

1. Stichting Jeugdcoach brengt deze klachtenregeling op passende en toegankelijke wijze onder de aandacht van cliënten.

2. De klachtenregeling is beschikbaar:
    - Via de website van stichting jeugdcoach;
    - Bij de start van de hulp- en dienstverlening;
    - Op verzoek in schriftelijke of digitale vorm.

3. Begeleiders lichten cliënten waar nodig mondeling toe:
    - Hoe zij een klacht kunnen indienen;
    - Bij wie zij terechtkunnen;
    - Welke stappen worden doorlopen.

Artikel 9. Geheimhouding

1. De klachtenfunctionaris is verplicht tot geheimhouding ten aanzien van alle gegevens en informatie die hem of haar tijdens de behandeling van een klacht ter kennis zijn gekomen.
2. Ook alle andere personen die bij de behandeling van een klacht betrokken zijn, waaronder medewerkers, leidinggevenden en adviseurs, zijn verplicht tot geheimhouding.
3. De klachtenfunctionaris wijst alle betrokkenen voorafgaand aan de behandeling van de klacht op deze geheimhoudingsplicht.
4. Geheimhouding geldt voor zover dit niet in strijd is met wettelijke verplichtingen tot gegevensverstrekking.

Artikel 10. Kosten van de klachtenprocedure

1. Aan het indienen en behandelen van een klacht bij Stichting Jeugdcoach zijn geen kosten verbonden voor de klager.
    - Eventuele kosten die de klager maakt voor bijstand, vertegenwoordiging Of juridisch advies komen voor eigen rekening, zoals bedoeld in artikel 3.

Artikel 11. Vaststelling en wijziging van dit reglement

1. Dit klachtenreglement wordt vastgesteld, gewijzigd of ingetrokken door de directie van Stichting Jeugdcoach.
2. Wijzigingen in het reglement worden:
    - Vastgelegd conform de documentbeheerprocedure;
    - Op passende wijze gecommuniceerd naar cliënten en medewerkers.

Artikel 12. Geschillenregeling

1. Indien de klager het niet eens is met de uitkomst van de klachtenbehandeling, kan hij of zij de klacht voorleggen aan een onafhankelijke geschillencommissie.
2. Stichting Jeugdcoach is aangesloten bij een door de overheid erkende geschilleninstantie conform de Wkkgz.
3. Informatie over de geschillencommissie wordt verstrekt door de klachtenfunctionaris en is beschikbaar via de website van Stichting Jeugdcoach.

Artikel 13. Slotbepalingen

1. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de directie van Stichting Jeugdcoach, met inachtneming van wet- en regelgeving.
2. Dit reglement treedt in werking op 15 december 2025
3. Stichting Jeugdcoach is opgenomen in het Landelijk Klachten Register (LKR) of een vergelijkbaar erkend register, zoals vereist binnen de Wkkgz.