

Klachtenreglement JeugdProfs

Overwegende dat:

- JeugdProfs BV (hierna JeugdProfs te noemen) op grond van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) gehouden zorg te dragen voor het tot stand komen van een regeling voor de behandeling van klachten en dat de klanten van JeugdProfs er recht op hebben dat hun klachten op een behoorlijke manier worden behandeld.
- Het klachtenreglement zodanig dient te zijn opgesteld dat het praktisch en werkbaar is.
- Een absolute voorwaarde voor de behandeling van een klacht is dat deze op een veilige wijze voor alle betrokkenen verloopt. Betrokken partijen onthouden zich van iedere vorm van fysiek en verbaal geweld, dan wel ander wangedrag daaronder begrepen een poging daartoe en/of dreiging daarmee.
- Iedereen het recht heeft binnen de organisatie zijn/haar ongenoegen te uiten voordat een klacht bij de Klachtenfunctionaris wordt ingediend.

Artikel 1. Begripsbepalingen

- a. Directie: het krachtens de statuten van JeugdProfs met het bestuur van de organisatie belaste orgaan.
- b. Raad van Toezicht: het krachtens de statuten van JeugdProfs met het toezicht op het beleid van de directie en de algemene gang van zaken in de organisatie belaste orgaan.
- c. Klachtenfunctionaris: de klachtenfunctionaris zoals bedoeld in de Wkkgz, ingesteld door de directie.
- d. Klant: natuurlijke persoon aan wie JeugdProfs ondersteuning verleent of heeft verleend of diens vertegenwoordiger.
- e. Klacht: elk naar voren gebracht bezwaar tegen gedragingen (een doen of nalaten alsmede een besluit) van medewerkers of de organisatie.
- f. Klager: degene die een klacht indient. Deze kan worden ingediend door de betreffende klant (cliënt) of diens (wettelijke) vertegenwoordiger, gemachtigde, zaakwaarnemer en/of nabestaanden.
- g. Aangeklaagde: de medewerker, werkzaam voor JeugdProfs;
- h. Inspecteur: de bevoegde inspecteur voor de gezondheidszorg/ jeugdzorg;

Artikel 2. Bij wie kan een klacht worden ingediend

Een klacht kan worden voorgelegd aan:

- a. *degene op wie de klacht betrekking heeft.*
Een medewerker stelt degene die tegenover hem een klacht over hem heeft geuit in de gelegenheid om de klacht met hem te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de goede afhandeling van de klacht en degene die de klacht heeft ingediend daartegen geen bezwaar maakt. Medewerkers bespreken klachten in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel herhaling van klachten te voorkomen. Medewerkers maken degene die een klacht heeft geuit zo nodig attent op het klachtenreglement en de klachtenfunctionaris. De informele klacht wordt genoteerd in het zorgsysteem onder het kopje profiel en vervolgens de vragenlijst 'informele klachten'.

- b. *de leidinggevende van de aangeklaagde.*
Indien een klacht over een medewerker wordt voorgelegd aan diens leidinggevende, stelt de leidinggevende de klager in de gelegenheid om de klacht met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de klager dit niet wenselijk vindt. De informele klacht wordt genoteerd in het zorgsysteem onder het kopje profiel en vervolgens de vragenlijst 'informele klachten'.

- c. *de directie*

De directie kan klachten zelf in behandeling nemen dan wel de klager verwijzen naar de klachtenfunctionaris. Indien de directie een klacht niet zelf behandelt, verzoekt de directie de klager hem op de hoogte te houden van het resultaat van de verdere behandeling van de klacht. De informele klacht wordt genoteerd in het zorgsysteem onder het kopje profiel en vervolgens de vragenlijst 'informele klachten'.

- d. *de Klachtenfunctionaris of de vertrouwenspersoon.*
Op de website staan de contactgegevens van de klachtenfunctionaris en vertrouwenspersoon.

- e. *Geschilleninstantie*

JeugdProfs is aangesloten bij De Geschillencommissie (Zorg algemeen). Hiertoe gelden de daarvoor bestemde procedures van De Geschillencommissie.

Een klacht kan persoonlijk, telefonisch, schriftelijk of via e-mail worden geuit. Formele klachten richting de klachtenfunctionaris of geschillencommissie dienen altijd schriftelijk te worden ingediend. De hieronder beschreven artikelen gaan over klachten die worden ingediend bij de klachtenfunctionaris van JeugdProfs en in geen enkele zin over de geschillencommissie.

Artikel 3. Samenstelling, benoeming en ontslag Klachtenfunctionaris

1. Er is een onafhankelijke Klachtenfunctionaris ingesteld belast met de behandeling van klachten conform de bepalingen van de Wkkgz.
2. De functionaris en de eventuele plaatsvervaarders, worden benoemd, geschorst en ontslagen door de directie. De functionaris wordt benoemd voor een periode van 3 jaar. Zij zijn voor dezelfde periode éénmaal herbenoembaar;
3. De functionaris kan slechts functie ontheven worden wegens verwaarlozing van zijn/haar taak of wegens andere dringende redenen, op grond waarvan handhaving als functionaris of als redelijkerwijs niet kan worden verlangd.
4. De aanstelling eindigt in elk geval door: het verstrijken van de zittingstermijn, het besluit van betrokkene om de functie beëindigen, overlijden en/of ontslag door de directie;

Artikel 4. Indienen van een klacht bij de Klachtenfunctionaris

1. De klacht dient schriftelijk te worden ingediend en aan de volgende eisen te voldoen:
 - naam, adres, geboortedatum van degene die de klacht heeft ingediend

- naam en functie van degene tegen wie de klacht zich richt;
 - omschrijving van de gedraging, beslissing of situatie ten aanzien waarvan de klacht wordt ingediend én de datum waarop dit plaatsvond;
 - reden(en) waarom er geklaagd wordt en – indien mogelijk – het gewenste besluit hierover.
2. De ontvangst van de klacht wordt de klager binnen 7 werkdagen schriftelijk bevestigd. Voorts wordt melding gedaan van de verdere procedure. De Klachtenfunctionaris vermeldt in de ontvangstbevestiging, dat de klager zich desgewenst kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure. Als het voor de beoordeling van de klacht nodig is om kennis te nemen van informatie uit het dossier van de klant, dan vermeldt de Klachtenfunctionaris dit in de ontvangstbevestiging.
 3. De Klachtenfunctionaris kan de klager verzoeken, binnen een door de Klachtenfunctionaris te bepalen termijn, nadere inlichtingen te verstrekken met betrekking tot zijn klacht en kan de klager vragen om aan te tonen, dat hij bevoegd is om een klacht in te dienen. Indien de klacht niet wordt ingediend door de klant of iemand die de klant daartoe gemachtigd heeft, stuurt de Klachtenfunctionaris de klant een kopie van de klacht en van de ontvangstbevestiging die aan de klager is gestuurd. De Klachtenfunctionaris stelt de klant in de gelegenheid om, binnen een door de Klachtenfunctionaris te bepalen termijn, te reageren op hetgeen waarop de klacht betrekking heeft.
 4. De Klachtenfunctionaris stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een kopie van de klacht aan de aangeklaagde en de directie. De Klachtenfunctionaris meldt klachten zo spoedig mogelijk mondeling aan de directie als deze, naar redelijkerwijs vermoed kan worden, betrekking hebben op onverantwoorde hulpverlening met een structureel karakter. Tevens stelt hij de klager en de aangeklaagde in kennis van de melding aan de directie.
 5. De melding aan de directie heeft geen schorsende werking op de behandeling van de klacht door de Klachtenfunctionaris
 6. De Klachtenfunctionaris kan de aangeklaagde in de gelegenheid stellen om, binnen een door de Klachtenfunctionaris te bepalen termijn, schriftelijk te reageren op de klacht. De Klachtenfunctionaris vermeldt in de begeleidende brief bij de klacht, dat de aangeklaagde zich kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure.
 7. Indien de klacht betrekking heeft op de Klachtenfunctionaris (in de hoedanigheid als medewerker van JeugdProfs), dient het lid in geen enkel geval deel te nemen aan de behandeling van de klacht.
 8. Indien de klacht de directie betreft is het voorgaande van overeenkomstige toepassing doch wordt door de Klachtenfunctionaris tevens een afschrift van het besluit aan de Raad van Toezicht gezonden.

Artikel 5.

Termijn van behandeling Klachtenfunctionaris

De Klachtenfunctionaris doet binnen 6 weken na ontvangst van de klacht uitspraak. Bij dreigende overschrijding van deze termijn informeert de Klachtenfunctionaris de klager, de aangeklaagde en JeugdProfs hierover schriftelijk met vermelding van de redenen en van de termijn waarbinnen zij alsnog een uitspraak tegemoet kunnen zien (max. 4 weken verlenging).

Artikel 6. De ontvankelijkheid en het niet (verder) behandelen van een klacht door klachtenfunctionaris

1. Een klacht behoeft niet in behandeling te worden genomen indien een identieke klacht door dezelfde klager reeds bij de Klachtenfunctionaris of medewerker in behandeling is of als de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is. Van dit besluit stelt de Klachtenfunctionaris de klager, de betrokken medewerker(s) en de directie in kennis.
2. Een klacht wordt niet verder behandeld indien zij door de klager wordt ingetrokken.
3. Een klacht kan buiten behandeling worden gelaten indien blijkt dat
 - a. de klacht geen betrekking heeft op een bezwaar als bedoeld in de begripsbepalingen
 - b. de klager geen enkel belang heeft bij de klacht.

Indien de Klachtenfunctionaris een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager, betrokken medewerker(s) en de directie. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit, zoals bedoeld in het tweede lid van dit artikel, schriftelijk ar maken tegen dat besluit. Een bezwaar wordt beoordeeld door de Klachtenfunctionaris en de beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager, betrokken medewerkers(s) en de directie mede. Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk te kennen te geven, dat hij geen verdere behandeling van de klacht door de Klachtenfunctionaris wenst. Als de klacht om deze reden niet verder wordt behandeld, wordt dit meegedeeld aan de aangeklaagde, directie en de klager.

Artikel 7. Melding aan de Inspectie door Klachtenfunctionaris

1. Indien de Klachtenfunctionaris niet is gebleken, dat de directie maatregelen heeft getroffen naar aanleiding van een melding meldt de Klachtenfunctionaris deze klacht aan de inspecteur. Dit is enkel in geval de klacht een ernstig situatie met een structureel karakter te omvat (waarbij sprake is van onverantwoorde zorg) en overige meldplicht.
2. Voorafgaand aan de melding zoals bedoeld in het eerste lid stelt de Klachtenfunctionaris de directie, de klager en de aangeklaagde op de hoogte van haar voornemen een klacht te melden.
3. De Klachtenfunctionaris deelt de directie, de klager en de aangeklaagde, schriftelijk mee, dat zij een melding heeft gedaan aan de inspecteur.

Artikel 8. Onderzoek en inlichtingen Klachtenfunctionaris

1. De Klachtenfunctionaris kan medewerkers van JeugdProfs verzoeken inlichtingen te verstrekken ter zake van hetgeen waarover is geklaagd. Medewerkers van JeugdProfs zijn gehouden hun medewerking te verlenen voor zover dit redelijkerwijs van hen gevegd kan worden.
2. De Klachtenfunctionaris kan zich, na voorafgaande toestemming van de directie, laten adviseren door deskundigen.
3. De Klachtenfunctionaris kan besluiten een hoorzitting te houden ten einde de klager en de aangeklaagde gelegenheid te geven hun standpunten mondeling toe te lichten. Dit kan tevens op verzoek van de klager of geklaagde die tevens de mogelijkheid hebben om schriftelijk de zaak toe te lichten. In de regel worden partijen in elkaars aanwezigheid gehoord tijdens de hoorzitting. Op gemotiveerd verzoek van de klager of de aangeklaagde kan de Klachtenfunctionaris hen afzonderlijk horen.
4. Indien de klager en de aangeklaagde afzonderlijk worden gehoord, draagt de Klachtenfunctionaris zorg voor een verslag van het besprokene. Dit verslag brengt de Klachtenfunctionaris ter kennis van de partij die niet aanwezig was tijdens het horen en geeft deze de gelegenheid om binnen een door de functionaris te bepalen termijn te reageren.

Artikel 9. Uitspraak/ oordeel van de Klachtenfunctionaris

1. De uitspraak van de Klachtenfunctionaris strekt tot ongegrondverklaring van de klacht dan wel gehele of gedeeltelijke gegrondverklaring van de klacht.
2. In iedere uitspraak beschrijft de Klachtenfunctionaris
 - a. de klacht waarop de uitspraak betrekking heeft;
 - b. de standpunten van de klager en de aangeklaagde;
 - c. de wijze waarop de klacht behandeld is;
 - d. het oordeel en de motivering daarvan;
 - e. de mogelijkheid om tegen de uitspraak in beroep te gaan;
 - f. eventuele aanbevelingen.
3. De Klachtenfunctionaris stuurt iedere uitspraak over een klacht aan de klager, de betrokken klant, de aangeklaagde en de directie.

Artikel 10. Oordeel directie

1. De directie deelt binnen een maand na dagtekening van de uitspraak van de Klachtenfunctionaris over een klacht aan de klager, aan de aangeklaagde en aan de Klachtenfunctionaris schriftelijk mee of hij naar aanleiding van die beslissing maatregelen zal nemen en zo ja, welke.
2. Bij afwijking van deze termijn deelt JeugdProfs dit gemotiveerd mee aan de klager, de aangeklaagde en de Klachtenfunctionaris. De directie vermeldt daarbij de termijn waarbinnen hij zijn standpunt alsnog aan hen kenbaar zal maken.

Artikel 11. Archivering en bewaartermijn klachtendossier

De Klachtenfunctionaris bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal twee jaar bewaard. JeugdProfs is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen.

Artikel 12. Openbaarmaking klachtenreglement

1. De directie maakt deze regeling, binnen 12 dagen nadat deze is vastgesteld, openbaar op een wijze die in de organisatie gebruikelijk is, onder vermelding van het adres waar een klacht kan worden ingediend.
2. Afschriften van deze regeling worden onder meer ter beschikking gesteld aan de door JeugdProfs ingestelde Raad van Toezicht en de cliëntenraad.
3. Deze regeling wordt ter inzage gelegd voor klanten en anderen die om inzage verzoeken.

Artikel 13. Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de Klachtenfunctionaris voor zover het de werkwijze van de Klachtenfunctionaris betreft. In overige onvoorziene omstandigheden beslist de directie.

Slot bepalingen

1. De Klachtenfunctionaris is verplicht om informatie die zij in het kader van de uitoefening van hun functie verkrijgen en waarvan zij het vertrouwelijke karakter kennen of redelijkerwijs moeten vermoeden, geheim te houden, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit hun taak bij de uitvoering van de Wkkgz de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.
2. De directie evalueert dit klachtenreglement binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de directie dit wenselijk vindt.
3. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de directie van JeugdProfs BV.
4. Voorgenomen besluiten tot wijziging van deze regeling legt de directie ter advisering voor aan de Klachtenfunctionaris. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt de directie ter advisering voor aan de cliëntenraad en ter instemming voor aan de ondernemingsraad

Contactgegevens Klachtenfunctionaris:

De klachtenfunctionaris is te bereiken via:

Emailadres: hansalbertjansen@gmail.com en

Telefoonnummer: 0181-414700

Postadres: Klachtenfunctionaris JeugdProfs, Laan op Zuid 298, 3071 AA Rotterdam.

Dit reglement is in werking getreden op 1 juli 2013.

Wijzigingen zijn aangemaakt op 19 januari 2018.