Klachtenreglement JeugdProfs

Overwegende dat:

- JeugdProfs BV, hierna JeugdProfs, jeugdhulp en ondersteuning verleent binnen de kaders van de Jeugdwet en de Wmo 2015.
- Jeugdigen, ouders, ouder zonder gezag, voogden, pleegouders, cliënten en vertegenwoordigers er recht op hebben dat klachten zorgvuldig, onafhankelijk en behoorlijk worden behandeld.
- Het klachtenreglement praktisch, duidelijk en werkbaar moet zijn voor cliënten, ouders, medewerkers, leidinggevenden, klachtencommissie en directie.
- Een veilige behandeling van klachten noodzakelijk is. Alle betrokkenen onthouden zich van fysiek geweld, verbaal geweld, intimidatie, bedreiging of ander grensoverschrijdend gedrag.
- JeugdProfs het belangrijk vindt dat onvrede zo vroeg mogelijk wordt besproken. Iedereen heeft het recht om ongenoegen te uiten en, waar mogelijk, samen tot een oplossing te komen voordat een formele klacht wordt ingediend.

Artikel 1. Begripsbepalingen

1. Directie: het krachtens de statuten van JeugdProfs met het bestuur van de organisatie belaste orgaan.
2. Raad van Toezicht: het krachtens de statuten van JeugdProfs met het toezicht op het beleid van de directie en de algemene gang van zaken binnen de organisatie belaste orgaan.
3. Klachtencommissie JeugdProfs: de onafhankelijke klachtencommissie die formele klachten behandelt over JeugdProfs en personen die onder verantwoordelijkheid van JeugdProfs werkzaam zijn. De klachtencommissie bestaat uit ten minste drie leden, waaronder een onafhankelijke voorzitter. De leden zijn niet betrokken bij de klacht, de klager, de aangeklaagde of de hulpverlening of ondersteuning waarop de klacht betrekking heeft. De leden behandelen klachten onafhankelijk en zonder last of ruggespraak. De directie benoemt, schorst en ontslaat de leden van de klachtencommissie. Een lid neemt niet deel aan de behandeling van een klacht als zijn of haar onafhankelijkheid of onpartijdigheid ter discussie kan staan.
4. Vertrouwenspersoon: de onafhankelijke persoon die de jeugdige, ouder, pleegouder, cliënt of vertegenwoordiger kan informeren, adviseren en ondersteunen bij vragen, zorgen of klachten over de hulpverlening of ondersteuning door JeugdProfs. De vertrouwenspersoon behandelt de klacht niet als formeel beoordelaar en neemt geen beslissing over de klacht.
5. Cliënt: de natuurlijke persoon aan wie JeugdProfs jeugdhulp of Wmo ondersteuning verleent of heeft verleend.
6. Jeugdige: de jeugdige aan wie JeugdProfs jeugdhulp verleent of heeft verleend.
7. Klager: degene die een klacht indient. Dit kan zijn de jeugdige, ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent, pleegouder, cliënt, wettelijk vertegenwoordiger, gemachtigde of nabestaande, voor zover deze persoon bevoegd is om de klacht in te dienen.
8. Aangeklaagde: de medewerker, opdrachtnemer, stagiair, vrijwilliger, leidinggevende, directie of andere persoon die onder verantwoordelijkheid van JeugdProfs werkzaamheden verricht en op wie de klacht betrekking heeft.
9. Klacht: een uiting van onvrede over een gedraging, handeling, nalaten, besluit of bejegening van JeugdProfs of van een persoon die voor JeugdProfs werkzaam is.
10. Informele klacht: een uiting van onvrede die eerst wordt besproken met de betrokken medewerker, diens leidinggevende, de directie of de vertrouwenspersoon, zonder dat de klacht al formeel wordt voorgelegd aan de klachtencommissie.
11. Formele klacht: een schriftelijke klacht die wordt ingediend bij de Klachtencommissie JeugdProfs.
12. Inspectie of toezichthouder: de bevoegde toezichthouder, zoals de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd of de Wmo toezichthouder van de gemeente.

Artikel 2. Reikwijdte van dit reglement

1. Dit reglement geldt voor klachten over JeugdProfs en personen die onder verantwoordelijkheid van JeugdProfs werkzaam zijn.
2. Dit reglement is van toepassing op klachten over jeugdhulp op grond van de Jeugdwet en ondersteuning op grond van de Wmo 2015.
3. Klachten over toegang, indicatie, beschikking of besluitvorming door de gemeente vallen buiten dit reglement. JeugdProfs verwijst de klager in dat geval naar de betreffende gemeente.
4. Dit reglement laat wettelijke rechten van klagers onverlet.

Artikel 3. Bij wie kan een klacht worden ingediend
Een klacht kan worden voorgelegd aan:
1. De betrokken medewerker: de klager kan de klacht bespreken met de medewerker op wie de klacht betrekking heeft. De medewerker stelt de klager in de gelegenheid om de klacht te bespreken en zoekt, waar mogelijk, samen met de klager naar een oplossing.
2. De leidinggevende: als de klager de klacht niet met de betrokken medewerker wil of kan bespreken, kan de klacht worden voorgelegd aan de leidinggevende. De leidinggevende bespreekt de klacht met de klager en betrekt de medewerker waar nodig, tenzij dit niet wenselijk of niet passend is.
3. De directie: de klager kan de klacht ook voorleggen aan de directie. De directie kan de klacht zelf bespreken of de klager wijzen op de mogelijkheid om een formele klacht in te dienen bij de Klachtencommissie JeugdProfs.
4. De vertrouwenspersoon: de klager kan zich laten informeren, adviseren of ondersteunen door de vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon behandelt de klacht niet inhoudelijk als formeel beoordelaar.
5. De Klachtencommissie JeugdProfs: een formele klacht wordt schriftelijk ingediend bij de Klachtencommissie JeugdProfs.
6. De Geschillencommissie: als de interne klachtenprocedure is doorlopen en de klager niet tevreden is over de uitkomst, kan de klager zich wenden tot een bevoegde geschillencommissie, voor zover deze bevoegd is om de klacht te behandelen of voor zover dit volgt uit de toepasselijke wetgeving, gemeentelijke afspraken of contractvoorwaarden.

Artikel 4. Indienen van een formele klacht bij de Klachtencommissie
1. Een formele klacht wordt schriftelijk ingediend bij de Klachtencommissie JeugdProfs.
2. De klacht bevat in ieder geval:
   a) Naam, adres, telefoonnummer en e-mailadres van de klager.
   b) Naam van de cliënt of jeugdige op wie de klacht betrekking heeft, voor zover relevant.
   c) Naam van de medewerker of afdeling tegen wie de klacht zich richt, voor zover bekend.
   d) Een duidelijke omschrijving van de klacht.
   e) De datum of periode waarop de klacht betrekking heeft, voor zover bekend.
   f) Wat de klager met de klacht wil bereiken, voor zover de klager dit kan aangeven.
3. De ontvangst van de klacht wordt binnen zeven werkdagen schriftelijk bevestigd.
4. Als de klacht niet duidelijk genoeg is, krijgt de klager de gelegenheid om de klacht aan te vullen.
5. Als de klacht wordt ingediend door iemand anders dan de cliënt, jeugdige of wettelijk vertegenwoordiger, kan de Klachtencommissie JeugdProfs vragen om een machtiging of ander bewijs van bevoegdheid.
6. In de ontvangstbevestiging wordt vermeld hoe de klacht verder wordt behandeld en binnen welke termijn de klager een reactie kan verwachten.

Artikel 5. Behandeling door de Klachtencommissie
1. Formele klachten worden behandeld door de Klachtencommissie JeugdProfs.
2. De klachtencommissie behandelt de klacht onafhankelijk en zorgvuldig.
3. De klachtencommissie stelt de klager, de aangeklaagde en JeugdProfs in de gelegenheid om hun standpunt toe te lichten.
4. De klachtencommissie kan informatie opvragen die nodig is om de klacht goed te beoordelen.
5. De klachtencommissie kan besluiten een hoorzitting te houden. De klager en aangeklaagde worden in beginsel in elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij de klachtencommissie anders beslist.
6. De klachtencommissie doet schriftelijk en gemotiveerd uitspraak over de klacht.
7. De uitspraak bevat in ieder geval:
   a) De klacht waarop de uitspraak betrekking heeft.
   b) De standpunten van klager en aangeklaagde.
   c) De wijze waarop de klacht is behandeld.
   d) Het oordeel van de klachtencommissie.
   e) De motivering van het oordeel.
   f) Eventuele aanbevelingen aan JeugdProfs.
8. De uitspraak wordt verzonden aan de klager, de aangeklaagde en de directie.
9. De directie deelt binnen een redelijke termijn schriftelijk mee of JeugdProfs maatregelen neemt naar aanleiding van de uitspraak.

Artikel 6. Ontvankelijkheid en buiten behandeling laten van een klacht

1. De Klachtencommissie JeugdProfs beoordeelt of de klacht in behandeling kan worden genomen.
2. Een klacht kan buiten behandeling worden gelaten als:
   a) De klacht geen betrekking heeft op JeugdProfs of personen die onder verantwoordelijkheid van JeugdProfs werkzaam zijn.
   b) De klager niet bevoegd is om de klacht in te dienen.
   c) Dezelfde klacht van dezelfde klager al eerder is behandeld en er geen nieuwe feiten of omstandigheden zijn.
   d) De klacht onvoldoende duidelijk is en de klager deze niet aanvult na een verzoek daartoe.
   e) De klacht uitsluitend gaat over toegang, indicatie, beschikking of besluitvorming door de gemeente.
3. Als een klacht niet in behandeling wordt genomen, ontvangt de klager daarvan schriftelijk bericht met een korte motivering.
4. Een klacht wordt niet verder behandeld als de klager de klacht schriftelijk intrekt.

Artikel 7. Onderzoek en informatie

1. De Klachtencommissie JeugdProfs kan informatie opvragen die nodig is om de klacht zorgvuldig te behandelen.
2. Medewerkers van JeugdProfs verlenen medewerking aan het onderzoek, voor zover dit redelijkerwijs van hen kan worden gevraagd.
3. Informatie uit het cliëntdossier wordt alleen ingezien of gedeeld als dit noodzakelijk is voor de behandeling van de klacht en juridisch is toegestaan.
4. De Klachtencommissie JeugdProfs kan zich laten adviseren door een deskundige als dit nodig is voor een zorgvuldige beoordeling.
5. Iedereen die bij de behandeling van de klacht betrokken is, gaat vertrouwelijk om met de informatie die in het kader van de klacht wordt gedeeld.

Artikel 8. Veiligheid tijdens de klachtenprocedure

1. JeugdProfs vindt het belangrijk dat klachten veilig en respectvol worden behandeld.
2. Alle betrokkenen onthouden zich van bedreiging, intimidatie, discriminatie, fysiek geweld, verbaal geweld of ander grensoverschrijdend gedrag.
3. Als de veiligheid van betrokkenen in het geding is, kan JeugdProfs passende maatregelen nemen.
4. Deze maatregelen mogen de toegang tot een zorgvuldige behandeling van de klacht niet onnodig beperken.

Artikel 9. Melding aan toezichthouder

1. Als een klacht wijst op een ernstige situatie, structurele tekortkoming of onveilige hulpverlening, informeert de Klachtencommissie JeugdProfs de directie.
2. De directie beoordeelt welke maatregelen nodig zijn en of sprake is van een wettelijke meldplicht.
3. Bij klachten over jeugdhulp kan melding aan de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd nodig zijn.
4. Bij klachten over Wmo ondersteuning kan melding aan de gemeentelijke Wmo toezichthouder nodig zijn.
5. De klager en aangeklaagde worden hierover geïnformeerd, tenzij dit vanwege veiligheid, privacy, onderzoek of wettelijke verplichtingen niet mogelijk of niet verantwoord is.

Artikel 10. Reactie directie en verbetermaatregelen

1. De directie beoordeelt de uitspraak en eventuele aanbevelingen van de Klachtencommissie JeugdProfs.
2. De directie deelt binnen vier weken na ontvangst van de uitspraak schriftelijk aan de klager en de klachtencommissie mee of JeugdProfs maatregelen neemt.
3. Als JeugdProfs maatregelen neemt, beschrijft de directie welke maatregelen dit zijn, voor zover dit vanwege privacy, veiligheid of arbeidsrechtelijke regels kan worden gedeeld.
4. Als de directie afwijkt van aanbevelingen van de klachtencommissie, motiveert de directie dit schriftelijk.
5. JeugdProfs gebruikt klachten om de kwaliteit van de hulpverlening en ondersteuning te verbeteren.

Artikel 11. Archivering en bewaartermijn klachtendossier

De Klachtencommissie 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. JeugdProfs verwerkt persoonsgegevens bij klachten volgens de geldende privacywetgeving.

Artikel 12. Geheimhouding

1. Iedereen die betrokken is bij de behandeling van een klacht is verplicht tot geheimhouding van informatie waarvan hij of zij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden.
2. Geheimhouding geldt niet als een wettelijke verplichting tot bekendmaking bestaat.
3. Geheimhouding geldt ook niet als het delen van informatie noodzakelijk is voor een zorgvuldige behandeling van de klacht, voor zover dit juridisch is toegestaan.

Artikel 13. Openbaarmaking klachtenreglement

1. De directie maakt dit klachtenreglement openbaar op een wijze die binnen JeugdProfs gebruikelijk is.
2. Het klachtenreglement is beschikbaar voor cliënten, jeugdigen, ouders, vertegenwoordigers, medewerkers, Raad van Toezicht en cliëntenraad.
3. JeugdProfs vermeldt waar een klacht kan worden ingediend en waar ondersteuning kan worden gevraagd.

Artikel 14. Evaluatie

1. De directie evalueert dit klachtenreglement ten minste eenmaal per twee jaar.
2. Evaluatie vindt eerder plaats als gewijzigde wetgeving, gemeentelijke eisen, contractafspraken, auditbevindingen of praktijkervaringen daartoe aanleiding geven.

Artikel 15. Onvoorziene omstandigheden

1. In situaties waarin dit reglement niet voorziet, beslist de Klachtencommissie JeugdProfs voor zover het de werkwijze van de klachtencommissie betreft.
2. In overige onvoorziene omstandigheden beslist de directie.
3. Als de klacht betrekking heeft op de directie, wordt de Raad van Toezicht geïnformeerd en wordt gewaarborgd dat de klacht onafhankelijk wordt behandeld.

Slotbepalingen

1. Dit klachtenreglement wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de directie van JeugdProfs BV.
2. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van dit klachtenreglement worden, voor zover van toepassing, ter advisering voorgelegd aan de cliëntenraad.
3. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van dit klachtenreglement worden, voor zover van toepassing, ter instemming of advisering voorgelegd aan de ondernemingsraad.
4. Dit klachtenreglement vervangt eerdere klachtenreglementen voor zover deze betrekking hebben op dezelfde onderwerpen.
5. Dit klachtenreglement treedt in werking op 1-6-2026.

Klachtencommissie JeugdProfs

De onafhankelijke voorzitter, Hans Jansen, is te bereiken via:
E-mailadres: hansalbertjansen@gmail.com
Telefoonnummer: 0181-414700
Postadres: t.a.v. Klachtencommissie JeugdProfs, adres Jeugdprofs

Geschillencommissie

Naam geschillencommissie: Geschillencommissie Zorg
Website: https://www.degeschillencommissiezorg.nl/
Let op: de Geschillencommissie is alleen van toepassing voor zover deze bevoegd is om de klacht te behandelen of als dit volgt uit wetgeving, gemeentelijke afspraken of contractvoorwaarden.