

## 8.4.2 Klachtenregeling Jeugdwet

### 1. **Inleiding**

Deze klachtenregeling is opgesteld ten behoeve van de jeugdigen en hun ouders/verzorgers die gebruikmaken van de jeugdhulp van onze organisatie (onze organisatie hierna ook wel te noemen Jeugdhulpaanbieder). De regeling is in overeenstemming met de toepasselijke wet- en regelgeving, in het bijzonder de Jeugdwet. Het doel is een zorgvuldige, transparante en laagdrempelige behandeling van klachten en een verbetering van de kwaliteit van de geboden hulp.

### 2. **Begripsbepalingen**

#### 1. **Klacht**

Iedere uiting van ongenoegen of ontevredenheid van een jeugdige, ouder, verzorger of andere bij de jeugdige betrokken persoon over:

- De manier waarop de jeugdhulp is (of wordt) uitgevoerd;
- De bejegening door medewerkers van de Jeugdhulpaanbieder;
- Het (niet) naleven van afspraken, procedures of wettelijke verplichtingen.

#### 2. **Klager**

Degene die de klacht indient, bijvoorbeeld de jeugdige zelf (voor zover daartoe in staat), zijn ouder/verzorger, of iemand die namens de jeugdige optreedt (zoals een wettelijk vertegenwoordiger).

#### 3. **Beklaagde**

De medewerker (of medewerkers) of het organisatieonderdeel waarop de klacht betrekking heeft.

#### 4. **Klachtencoördinator/klachtfunctionaris**

De persoon binnen de Jeugdhulpaanbieder die is aangewezen om klachten te registreren, te coördineren, te onderzoeken en, indien mogelijk, te bemiddelen tussen klager en beklagde.

#### 5. **Onafhankelijke**

#### **Klachtencommissie**

Een (externe) commissie, bestaande uit deskundigen, die belast is met het formeel behandelen en beoordelen van klachten indien een interne oplossing niet toereikend blijkt of wanneer de klager een externe beoordeling wenst.

### 3. **Doelstelling van de klachtenregeling**

1. **Verbetering van de kwaliteit:** door een goede en zorgvuldige klachtenbehandeling trachten we de kwaliteit van de jeugdhulpverlening continu te verbeteren.

2. **Laagdrempeligheid:** de drempel om een klacht in te dienen dient zo laag mogelijk te zijn; we bevorderen een open cultuur waarin klachten serieus worden genomen.

3. **Bescherming van de jeugdige:** het belang van de jeugdige staat voorop; iedere klacht behandelen we met zorgvuldigheid en respect.

4. **Voorkoming van escalatie:** een heldere en snelle procedure kan escalatie van klachten voorkomen.

### 4. **Reikwijdte**

Deze klachtenregeling is van toepassing op:

- Alle vormen van jeugdhulp die we uitvoeren binnen de kaders van de Jeugdwet;
- Alle medewerkers (intern en extern alsmede stagiaires) die onder onze verantwoordelijkheid werkzaam zijn.

### 5. **Indiening van de klacht**

#### 1. **Mondeling**

**of**

#### **schriftelijk**

Een klacht kan mondeling (bijvoorbeeld in een gesprek) of schriftelijk worden ingediend (per post of via e-mail). Indien een klacht eerst mondeling wordt geuit, dient de klager desgewenst in de gelegenheid te worden gesteld deze klacht schriftelijk vast te leggen of de klachtfunctionaris om hulp te vragen bij het opstellen ervan.

## 2. **Contactgegevens**

De contactgegevens van de klachtfunctionaris zijn aan het einde van dit document, op onze website en in (digitale) informatiebrochures te vinden. Hierin vermelden we duidelijk op welke wijze een klacht kan worden ingediend.

## 3. **Ontvangstbevestiging**

Zodra de klacht is ontvangen, stuurt onze klachtfunctionaris binnen 5 werkdagen een schriftelijke of digitale ontvangstbevestiging naar de klager.

## 6. **Klachtbehandeling – interne procedure en bemiddeling**

### 1. **Verkenning**

• Het staat de klager vrij om eerst de interne procedure te doorlopen of direct te kiezen voor de externe procedure. Wanneer de klager niet direct de externe procedure wenst te doorlopen, dan gelden de onderstaande bepalingen ten aanzien van de interne procedure.

• De klachtfunctionaris neemt contact op met de klager voor een toelichting en om de gewenste uitkomst te verkennen.

• De klachtfunctionaris bespreekt de klacht met de beklagde(n) en onderzoekt of bemiddeling mogelijk is. Indien de klager en beklagde daarmee instemmen, vindt er een bemiddelingsgesprek plaats onder begeleiding van de klachtfunctionaris.

### 2. **Formeel onderzoek**

• Als bemiddeling niet mogelijk blijkt of niet tot een bevredigende oplossing leidt, volgt een formeel onderzoek door de klachtfunctionaris.

• De klachtfunctionaris verzamelt alle relevante informatie (gespreksnotities, correspondentie, dossiers) en hoort zowel klager als beklagde.

### 3. **Beslissing en terugkoppeling**

• Op basis van het onderzoek stelt de klachtfunctionaris een voorstel van oplossing of aanbevelingen op.

• Wij nemen als Jeugdhulpaanbieder binnen 6 weken na ontvangst van de klacht een beslissing en geven een schriftelijke reactie.

• De klager en beklagde ontvangen hiervan schriftelijk en/of digitaal bericht. Eventueel kan deze termijn met maximaal 4 weken worden verlengd, onder schriftelijke kennisgeving aan de klager.

### 4. **Maatregelen**

Indien de klacht gegrond wordt verklaard, beslissen wij als de Jeugdhulpaanbieder over te nemen maatregelen of verbeteringen.

## 7. **Klachtbehandeling – externe procedure Klachtencommissie**

### 1. **Onafhankelijke Klachtencommissie**

Indien de interne afhandeling niet tot tevredenheid van de klager heeft geleid of de klager wil direct de externe procedure in werking laten treden, kan de klager zich wenden tot de Onafhankelijke Klachtencommissie. De klager wordt hierover geïnformeerd in onze informatievoorziening.

### 2. **Samenstelling Klachtencommissie**

• De commissie bestaat uit minimaal drie leden, waaronder (1) een voorzitter die niet werkzaam is voor of bij onze instelling, (2) de Procesfunctionaris, (3) Teamleider Jeugd en (4) eventueel een jeugdhulpverlener.

### 3. **Indiening bij de Klachtencommissie**

• De klager richt zich schriftelijk tot de commissie.

• De commissie bevestigt binnen 2 weken de ontvangst van de klacht en deelt het verdere verloop van de procedure mee.

### 4. **Hoor en wederhoor**

• De commissie stelt klager en beklagde in de gelegenheid hun standpunten mondeling of schriftelijk toe te lichten.

- De commissie kan aanvullende informatie opvragen bij de Jeugdhulpaanbieder of andere betrokkenen, met inachtneming van privacywetgeving.

## 5. **Beslissing** **Klachtencommissie**

- De Klachtencommissie komt binnen 6 weken na de hoorzitting tot een uitspraak. Deze termijn kan met maximaal 4 weken worden verlengd, onder schriftelijke kennisgeving aan partijen.

- De uitspraak bevat een beoordeling van de klacht en (eventueel) aanbevelingen aan de Jeugdhulpaanbieder.

## 6. **Bindend advies of aanbeveling**

De uitspraak van de Klachtencommissie heeft een bindend karakter. De Jeugdhulpaanbieder stelt de klager op de hoogte van de wijze waarop zij verbetermaatregelen zal treffen.

## 8. **Geheimhouding en privacy**

### 1. **Vertrouwelijke behandeling**

Alle betrokkenen bij de klachtenprocedure behandelen de verstrekte informatie vertrouwelijk en in overeenstemming met de AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming).

### 2. **Dossieropbouw**

Een klachtendossier wordt separaat van het cliëntdossier bewaard en is alleen toegankelijk voor degenen die direct betrokken zijn bij de behandeling van de klacht.

## 9. **Vertegenwoordiging en ondersteuning**

### 1. **Vertegenwoordiging**

Indien de klager dat wenst, kan deze zich laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.

### 2. **Eigen inbreng van de jeugdige**

Waar mogelijk wordt de jeugdige in staat gesteld zelf aan het gesprek deel te nemen, zodat de stem van de jeugdige gehoord wordt.

## 10. **Preventie en evaluatie**

### 1. **Registratie en rapportage**

De klachtfunctionaris registreert alle klachten en de afhandeling. Deze registratie wordt gebruikt voor periodieke rapportages, waarbij trends en verbeterpunten worden gesignaleerd.

### 2. **Voorkomen van herhaling**

De Jeugdhulpaanbieder verwerkt de lessen uit klachten in kwaliteitsbeleid en scholingsprogramma's, om herhaling van vergelijkbare problemen te voorkomen.

### 3. **Evaluatie**

Deze klachtenregeling wordt minimaal eens per twee jaar geëvalueerd en zo nodig bijgesteld, mede op basis van feedback van klagers, medewerkers en toezichthoudende instanties.

## 11. **Slotbepalingen**

### 1. **Inwerkingtreding**

Deze klachtenregeling treedt in werking op de datum van vaststelling door de directie van de Jeugdhulpaanbieder.

### 2. **Afwijkingen**

In gevallen waarin deze klachtenregeling niet voorziet, beslist de directie van de Jeugdhulpaanbieder, met inachtneming van de belangen van de klager en de relevante wettelijke kaders.

### 3. **Bekendmaking**

Deze klachtenregeling is voor alle betrokkenen beschikbaar op de website van de Jeugdhulpaanbieder en wordt op verzoek kosteloos verstrekt.

**Aldus vastgesteld door de directie van Veade B.V. op 1 januari 2025.**