

KLACHTENREGELING

1. Inleiding

Stichting OIDOS is de organisatie achter de Buurteams Jeugd en Gezin in Nijmegen. In de verschillende stadsdelen in Nijmegen zijn deze Buurteams actief. De organisatie hecht veel waarde aan goede begeleiding en vindt het belangrijk dat de sfeer tussen begeleiders en klanten open is. Dat betekent niet dat er geen dingen verbeterd kunnen worden en we horen dan ook graag wanneer dit zo is. Want pas dan kunnen ook de kwaliteit van onze hulpverlening verder verbeteren. Op onze website en andere communicatiemiddelen geven we aan dat Buurteams Jeugd en Gezin een klachtenregeling heeft en waar en hoe je een klacht kunt indienen.

2. Wanneer is deze klachtenregeling van toepassing

Deze klachtenregeling is van toepassing op klachten over:

- Het handelen of nalaten daarvan door medewerkers van Buurteams Jeugd en Gezin.
- De hulp- of dienstverlening van Buurteams Jeugd en Gezin.

Wanneer de medewerker niet langer in dienst is bij Buurteams Jeugd en Gezin dan kan over diegene geen klacht worden ingediend. Wel kan de organisatie in zulke gevallen als beklagde worden aangemerkt.

Deze klachtenregeling is niet van toepassing op een klacht:

- Waarvoor specifieke externe klachtenprocedures zijn bepaald, zoals bijvoorbeeld de Verwijsindex Risicjongeren. In zo'n situatie dient de klacht te worden afgehandeld conform de betreffende klachtenprocedure.
- Over een beschikking in het kader van de Jeugdwet. In zo'n geval kan een bezwaar worden ingediend in plaats van een klacht.
- Over een medewerker werkzaam bij Buurteams Jeugd en Gezin maar in dienst bij een andere organisatie.
- Wanneer een strafrechtelijke vervolging aan de orde is.
- Welke smartengeld of een andere geldvordering beoogt. Smartengeld is een tegemoetkoming in geld voor geleden immateriële schade (leed, gederfde levensvreugde) die iemand heeft ondervonden en is dus een vorm van schadevergoeding.
- Anonieme klachten, bijvoorbeeld gemeld op een klanttevredenheidsonderzoek. Deze kunnen niet behandeld worden als klacht, maar zijn wel signalen voor eventuele kwaliteitsverbetering van de dienstverlening.

3. Doel van de klachtenregeling

Het doel van de klachtenregeling is driedelig:

1. Er voor zorgen dat er een eenduidige, snelle en inzichtelijke werkwijze is voor de afhandeling van klachten.
2. Inzicht bieden in de omvang en aard van de klachten van klanten ten behoeve van verbetering van de dienstverlening.
3. Voldoen aan de eisen van opdrachtgevers/financiers ten aanzien van het hebben van een klachtenregeling voor klanten, zoals bijvoorbeeld opgenomen in de Jeugdwet (artikel 4.2.1. lid 1) en bijbehorende gemeentelijke verordeningen.

4. Begrippen

Bemiddeling: een gesprek tussen leidinggevende en de klager, en zo nodig degene op wie de klacht gericht is, om te bezien of het verschil van mening dat ten grondslag ligt aan de klacht, opgelost kan worden.

Medewerker: een persoon werkzaam bij, in dienst van of verbonden aan Buurteams Jeugd en Gezin. Het gaat om werknemers, gedetacheerden, ingehuurde krachten (bv ZZP'ers), vrijwilligers en stagiaires.

Onvrede: een uiting van ongenoegen dat vooraf gaat aan een klacht of niet leidt tot een klacht. De onvrede kan betrekking hebben op handelingen of op het nalaten daarvan ten aanzien van de klager.

Klacht: we maken een onderscheid tussen onvrede en een klacht. Een klacht is pas een klacht als de met een medewerker besproken onvrede niet leidt tot een bevredigende oplossing voor de klager en hij ervoor kiest in gesprek te gaan met de leidinggevende.

Klant: een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de hulpverlening en/of diensten aangeboden onder verantwoordelijkheid van Buurteams Jeugd en Gezin. Daarnaast meerdere personen die als eenheid hulp ontvangen van Buurteams Jeugd en Gezin (gezin, cliëntstelsel). Onder klant dient ook te worden verstaan de klant die als cliënt of deelnemer wordt aangeduid.

Klager: een (groep) klant(en) of diens vertegenwoordiging, die gebruik maken van de diensten van Buurteams Jeugd en Gezin dan wel te kennen hebben gegeven gebruik te willen maken van deze diensten, dan wel in relatie staand tot Buurteams Jeugd en Gezin, die een klacht kenbaar maken. Vertegenwoordiging kan zijn een wettelijke vertegenwoordiger, nabestaanden of personen die door de klager schriftelijk zijn gemachtigd (bijvoorbeeld een mantelzorger).

Klachtencommissie: de [Onafhankelijke Klachtencommissie](#) van Zorgbelang Inclusief waarbij Buurteams Jeugd en Gezin is aangesloten.

Leidinggevende: De directe leidinggevende van de betreffende medewerker.

Organisatie: Buurteams Jeugd en Gezin als uitvoerende teams van Stichting OIDOS.

Secretaris Klachten: de medewerker die intern voor Buurteams Jeugd en Gezin de klachtenregistratie bijhoudt en de klachtenmailbox (klachten@buurteamsjeugdengezin.nl) beheert.

Vertrouwenspersoon: een onafhankelijke externe vertrouwenspersoon waar klanten terecht kunnen met vragen, ervaringen en klachten. Hoe klanten in contact kunnen komen met de vertrouwenspersoon is vermeld op relevante websites en in relevante folders.

5. Uitgangspunten

- Buurteams Jeugd en Gezin Nijmegen vindt het belangrijk dat klanten hun onvrede moeten kunnen uiten op een zo laagdrempelig mogelijke manier. Dat betekent dat onvrede mondeling besproken moet kunnen worden met degene waarover het gaat. We zoeken zo lang als nodig is naar een oplossing binnen de organisatie met zo weinig mogelijk procedure-eisen.
- Medewerkers gaan serieus in op onvrede van klanten en zoeken samen met de klant naar oplossingen.
- Elke klager kan zich bij laten staan of laten vertegenwoordigen door een door hem/haar aan te wijzen meerderjarig persoon.
- De klager heeft er recht op dat zijn klacht gehoord wordt. Dat betekent niet dat de klant altijd gelijk heeft. Degene die de klacht behandelt, bekijkt beide kanten van het verhaal.
- We streven er naar dat de klacht zo snel mogelijk behandeld wordt en houden een maximale termijn van 6 weken aan. De afhandelingstermijn wordt op 10 weken gesteld als een adviseur of adviescommissie is ingeschakeld.

- De klager is te allen tijde gerechtigd de klacht in te trekken. Dan vervalt de klacht. De klager dient dit door te geven aan de betrokken leidinggevende of aan secretaris Klachten.
- Wanneer het intrekken van de klacht mondeling gebeurt dan stuurt de betrokken leidinggevende of de secretaris Klachten hiervan een schriftelijke bevestiging aan de klager.
- Het recht om een klacht in te dienen vervalt wanneer het zes maanden of langer is geleden dat de klager kennis heeft genomen of redelijkerwijs kennis had kunnen nemen van de gebeurtenis of de omstandigheden waarop de klacht betrekking heeft. Tenzij het om een klacht gaat die gaat over seksuele intimidatie: hiervoor geldt een termijn van 2 jaar.
- Indien de klager onaangekondigd onbereikbaar is voor een periode van 2 maanden na indiening van de klacht (zie artikel 7), kan de klacht niet behandeld worden, en wordt de klacht daarom formeel beëindigd. De betrokken leidinggevende of de secretaris Klachten stuurt hiervan een schriftelijke bevestiging aan de klager.
- Informatie uit verschillende (onder meer cliëntregistratie- en office-)systemen kan geraadpleegd worden in de behandeling van onvrede of in een (interne of externe) klachtafhandeling.

6. Behandeling bij ontevredenheid

Er zijn 3 routes waarlangs de klant zijn onvrede kenbaar kan maken:

a) rechtstreeks bij een medewerker

1. De medewerker gaat in gesprek met de klager over zijn onvrede en probeert te komen tot een oplossing. Adequaat handelen door te luisteren, ingaan op wat de klager inhoudelijk aangeeft, en een open gesprek aangaan waarbij de klager zich met respect behandeld voelt, biedt meestal de mogelijkheid om tot goede oplossingen te komen.
2. Onvrede die wordt opgelost in het direct contact tussen klager en medewerker, wordt niet als klacht aangemerkt en ook niet als zodanig geregistreerd. Is de onvrede schriftelijk geuit (per mail of brief), dan zorgt de medewerker dat de uitkomst van het gesprek (ook) schriftelijk naar de klager wordt gecommuniceerd.
3. Indien de klager aangeeft dat er voor hem geen bevredigende oplossing is, dan wijst de medewerker de klager op de mogelijkheid van een gesprek samen met de leidinggevende. Maakt de klager hier gebruik van dan is dit de start van de interne klachtafhandeling (zie 7).

b) via telefoon, brief of mail bij de organisatie

De klager wordt doorverbonden of de mail of brief wordt doorgestuurd naar de betreffende medewerker. Is de medewerker afwezig, dan beoordeelt degene die de telefoon, mail of brief aanneemt de urgentie en stuurt het zo nodig door naar de leidinggevende. Bij het bepalen van de urgentie kan advies ingewonnen worden bij de secretaris Klachten:

klachten@buurteamsjeugdengезin.nl. Vervolgens gaat in gang wat onder A beschreven staat.

c) via de leidinggevende

Uitgangpunt is dat de onvrede van de klant eerst met de betreffende medewerker wordt besproken. Er kunnen echter situaties zijn dat de klager direct contact heeft met de leidinggevende. In dit geval bespreekt de leidinggevende de inhoud van de onvrede met de klager, en bespreekt de wens van de klager ten aanzien van het vervolg: zoals bijvoorbeeld alsnog met medewerker in gesprek, inschakelen vertrouwenspersoon of indienen van een klacht bij de Onafhankelijke Klachtencommissie.

7. Interne klachtafhandeling

Indien het gesprek met de medewerker (zie onder 6) voor de klager niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid, dan kan hij zijn onvrede als klacht voorleggen aan de leidinggevende. Dit wordt dan de start van de interne klachtafhandeling. Dit kan hij doen door:

1. Dit aan te geven aan de medewerker met wie hij zijn onvrede besproken heeft. In dit geval informeert de medewerker de leidinggevende die dan contact opneemt met de klager.
2. Hierover zelf contact op te nemen met de organisatie via de algemene toegang tot de organisatie (via mail, telefoon, brief). De klager wordt doorverbonden of de mail/brief wordt doorgestuurd naar de secretaris Klachten.

Bemiddeling door leidinggevende

We hanteren het uitgangspunt dat bij het gesprek van klager en leidinggevende ook de betreffende medewerker aanwezig is. Er kunnen echter situaties zijn waarin dit ongewenst is, bijvoorbeeld omdat de klager zich onvoldoende vrij voelt de situatie met de medewerker te bespreken. In dit geval bespreekt de leidinggevende deze situatie zowel met de medewerker als de klager hoe hij hier mee wil omgaan. Na afloop van het bemiddelingsgesprek zorgt de medewerker en/of leidinggevende dat afspraken duidelijk worden vastgelegd en dat de secretaris Klachten (klachten@buurtteamsjeugdengezin.nl) geïnformeerd wordt ten behoeve van het bijhouden van de klachtenregistratie. Indien bemiddeling door de leidinggevende voor de klager niet heeft geleid tot een bevredigende oplossing, dan wijst de leidinggevende de klager op de mogelijkheid zijn klacht voor te leggen aan de Klachtencommissie

8. Externe klachtafhandeling door de Onafhankelijke Klachtencommissie

Dit is van toepassing indien de interne afhandeling (zie onder 7) niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid voor de klager en deze zijn klacht wenst voor te leggen aan de [Onafhankelijke Klachtencommissie](#) van Zorgbelang Inclusief. Dat kan via 088 – 929 40 02 of secretariaat@onafhankelijkeklachtencommissie.nl. Klachten voorgelegd aan de Onafhankelijke Klachtencommissie worden afgehandeld conform de [Klachtenregeling Onafhankelijke Klachtencommissie](#). Het bestaan van de Klachtencommissie en waarvoor deze is, wordt bekend via de website van Buurtteams Jeugd en Gezin. Indien en voor zover de tekst van de Klachtenregeling van Buurtteams Jeugd en Gezin afwijkt van de Klachtenregeling Onafhankelijke Klachtencommissie, dan prevaleert in dit geval de Klachtenregeling Onafhankelijke Klachtencommissie.

9. Registratie en analyse van klachten en verbetermaatregelen.

1. De documenten ten behoeve van de interne en externe klachtafhandeling (minimaal de klacht en bijbehorende correspondentie) wordt door de leidinggevende of de voorzitter van de Onafhankelijke Klachtencommissie aan de secretaris Klachten van Buurtteams Jeugd en Gezin ter beschikking gesteld, die deze archiveert.
2. De registratie van openstaande en afgehandelde klachten vindt centraal plaats, bij de secretaris Klachten.
3. De secretaris Klachten levert op verzoek van het management/staf overzichten aan van het aantal en de aard van de klachten. Minimaal eens per jaar wordt het overzicht klachten geanalyseerd.
4. De leidinggevendenden zijn verantwoordelijk voor het (laten) vaststellen en implementeren van verbetermaatregelen naar aanleiding van klachten over de onder hun verantwoordelijkheid vallende medewerkers en/of hulpverlening/diensten. Het bestuur van Buurtteams Jeugd en

Gezin/Stichting OIDOS is verantwoordelijk voor het (laten) vaststellen en implementeren van klachten over team- of afdeling overstijgende zaken.

5. Over het aantal, aard en inhoud van de klachten kan geanonimiseerd gecommuniceerd worden in bijvoorbeeld jaarverslagen, op websites of naar de Gezinsraad.
6. Over de behandeling van klachten kan overleg plaatsvinden met opdrachtgevers vanuit het oogpunt van kwaliteitsverbetering en juridische kaders zoals de Jeugdwet.
7. Het management/staf van de organisatie zorgt ervoor dat de klachtenprocedure geëvalueerd wordt.