

## Klachtenregeling Stichting JY

### Klachtopvang

#### 1. Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is?

Een cliënt kan zijn ontevredenheid bespreken met of voorleggen aan:

- a. de medewerker over wie hij niet tevreden is;
- b. diens leidinggevende;
- c. het Bestuur;
- d. de klachtenfunctionaris;
- e. het klachtenportaal zorg ([www.klachtenportaalzorg.nl](http://www.klachtenportaalzorg.nl)).

#### 2. De medewerker en diens leidinggevende

1. Een medewerker stelt degene die ontevreden over hem is in de gelegenheid om diens ontevredenheid met hem te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de cliënt daartegen geen bezwaar maakt.
2. Medewerkers maken ontevreden cliënten zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.
3. Medewerkers bespreken onvrede van cliënten in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel de onvrede weg te nemen en / of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.
4. Indien een cliënt een leidinggevende vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, stelt de leidinggevende de cliënt in de gelegenheid om de onvrede met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de cliënt dit niet wenselijk vindt. Lid 2 en 3 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op bespreking van de onvrede door een leidinggevende.

#### 3. De klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
  - a. hij informeert cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
  - b. hij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan;
  - c. hij helpt cliënten en hun vertegenwoordigers dan wel hun nabestaanden met het oplossen van hun onvrede.
2. De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de onvrede en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens onvrede betrekking heeft.
3. Het Bestuur beschrijft de taken en de werkwijze van de klachtenfunctionaris nader in een functiebeschrijving.
4. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De organisatie onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.
5. De klachtenfunctionaris registreert zijn contacten met cliënten, de werkzaamheden die hij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie stelt de klachtenfunctionaris periodiek een rapportage op van zijn werkzaamheden en zijn bevindingen.

Deze rapportage brengt hij uit aan het Bestuur. De klachtenfunctionaris kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen.

6. De organisatie stelt de klachtenfunctionaris in staat om zijn taak naar behoren te vervullen en draagt ervoor zorg dat de klachtenfunctionaris niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie.
7. Indien hij van mening is dat hij zijn taak niet naar behoren kan vervullen of indien hij van mening is dat hij wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie, kan de klachtenfunctionaris dit rechtstreeks melden bij het Bestuur. Het Bestuur onderzoekt zo'n melding en neemt zo nodig passende maatregelen.
8. Klachten over de klachtenfunctionaris, hetzij in de functie van klachtenfunctionaris, hetzij in een andere functie bij de organisatie, worden behandeld op basis van deze klachtenregeling, met dien verstande dat de klachtenfunctionaris daarbij zelf geen rol heeft. De klager kan zich voor advies en bijstand bij een klacht over de klachtenfunctionaris wenden tot een door het Bestuur aan te wijzen waarnemend klachtenfunctionaris.

## **Klachtenbehandeling**

### **4. Het indienen van een klacht**

1. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij het Bestuur.
2. Een klacht kan worden ingediend door:
  - a. de cliënt;
  - b. diens vertegenwoordiger;
  - c. diens gemachtigde;
  - d. diens zaakwaarnemer;
  - e. diens nabestaanden.
3. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.
4. Indien de klacht nog niet is besproken met de klachtenfunctionaris is het Bestuur bevoegd om de klager voor te stellen alsnog met behulp van de klachtenfunctionaris te proberen de klacht informeel op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel neemt het Bestuur de klacht niet in behandeling. Het Bestuur neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager hem laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen.

### **5. Bevoegdheid van het Bestuur**

1. Het Bestuur beoordeelt of hij bevoegd is om van een klacht kennis te nemen. Indien dit naar zijn oordeel niet het geval is, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.
2. Het Bestuur is niet bevoegd om klachten te behandelen over beslissingen die in artikel 41 Bopz genoemd worden. Deze klachten stuurt het Bestuur ter behandeling door aan de klachtencommissie die op basis van de Bopz is ingesteld.
3. Indien het Bestuur een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere organisatie, stuurt het Bestuur de klacht door naar de organisatie op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.

## 6. Ontvankelijkheid van de klacht

1. Het Bestuur verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:
  - a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door het Bestuur is behandeld;
  - b. een gelijke klacht nog in behandeling is;
  - c. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
  - d. de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden, tenzij de klacht tevens een verzoek tot schadevergoeding betreft, in dat geval geldt de wettelijke verjaringstermijn.
2. Indien het Bestuur een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

## 7. Werkwijze bij beoordeling van een klacht

1. Het Bestuur neemt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht contact op met de klager en met degene op wie de klacht betrekking heeft om te bespreken hoe de klacht behandeld zal worden. Op basis van deze gesprekken bepaalt het Bestuur de te volgen procedure en stelt de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft hiervan in kennis.
2. Bij de behandeling van een klacht neemt het Bestuur het volgende in acht:
  - a. een klacht wordt niet beoordeeld dan nadat degene op wie de klacht betrekking heeft gelegenheid heeft gekregen om op de klacht te reageren;
  - b. indien een onderzoek plaatsvindt naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft wordt dit niet uitgevoerd door degene op wie de klacht betrekking heeft of door diens directe collega of leidinggevende;
  - c. de uitkomst van een onderzoek naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft wordt medegedeeld aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft, zij krijgen gelegenheid om op het onderzoek te reageren en worden in kennis gesteld van elkaars reactie.

## 8. Stopzetting behandeling van de klacht

Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk of per e-mail aan het Bestuur te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst.

## 9. Beoordeling klacht door het Bestuur

1. Het Bestuur beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien het Bestuur voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt hij dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. Het Bestuur meldt tevens binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden. Deze termijn is niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de klacht door het Bestuur.
2. Indien het Bestuur concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt het Bestuur dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. Het Bestuur geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen.

Het Bestuur verzoekt de klager om hem binnen twee weken te laten weten of hij het oordeel wil afwachten en de klacht niet voorlegt aan het klachtenportaal zorg. Indien de klager hiertoe niet bereid is en de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij het klachtenportaal zorg, is het Bestuur bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.

3. Het Bestuur zendt zijn oordeel over de klacht aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. Hij geeft in zijn oordeel weer hoe de klacht is behandeld, hij motiveert zijn oordeel over de klacht en geeft aan of de klacht aanleiding geeft om maatregelen te nemen en zo ja welke dit zijn en binnen welke termijn deze zullen zijn gerealiseerd.
4. Het Bestuur vermeldt dat de klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure, zoals beschreven in de in het derde lid bedoelde mededeling, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan het klachtenportaal zorg voor te leggen. Het Bestuur vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het klachtenreglement, het adres en de website van het klachtenportaal zorg.

#### **10. Beoordeling klacht die op meerdere organisaties betrekking heeft**

1. Indien een klacht betrekking heeft op zorg die door meerdere organisaties in onderlinge samenhang wordt aangeboden en de klager meldt dat hij de klacht ook bij andere organisaties heeft ingediend en prijs stelt op gecombineerde behandeling van de klacht door de verschillende organisaties bij wie hij de klacht heeft ingediend, neemt het Bestuur contact op met de andere organisaties bij wie de klacht is ingediend.
2. Het Bestuur spreekt met de andere organisaties af hoe de klacht behandeld zal worden zodat dit leidt tot een gezamenlijke oordeel van de gezamenlijke organisaties dan wel een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende organisaties afzonderlijk.

#### **11. Klachtenportaal Zorg**

##### **Stichting JY is aangesloten bij Klachtenportaal Zorg**

1. Indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, kan de klager de klacht voorleggen aan het Klachtenportaal zorg ([www.klachtenportaalzorg.nl](http://www.klachtenportaalzorg.nl)).
2. Het Klachtenreglement Wkkgz Klachtenportaal Zorg is van toepassing.
3. Mocht ook met inmenging van in dit klachtenportaal de klacht niet naar tevredenheid van de klager worden afgehandeld is sprake van een geschil. Hoe hiermee omgegaan wordt is ook bij het Klachtenportaal Zorg na te gaan.
4. De klager kan een geschil voorleggen aan het klachtenportaal zorg. Dit kan ook zonder dat de klacht eerst bij de Stichting is besproken.

#### **12. Archivering en bewaartermijn klachtendossier**

1. Het Bestuur bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal twee jaar bewaard. Het Bestuur is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.

### **13. Geheimhouding**

Een ieder die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

### **Overige bepalingen**

#### **14. Overige klacht- en meldmogelijkheden**

Deze regeling laat de mogelijkheden om klachten voor te leggen aan andere instanties onverlet.

#### **15. Kosten**

Voor de behandeling van klachten brengt de organisatie geen kosten in rekening aan de klager of degene op wie de klacht betrekking heeft.

#### **16. Openbaarmaking klachtenregeling**

Het Bestuur brengt deze regeling onder de aandacht van cliënten en hun vertegenwoordigers door hen bij het aangaan van de overeenkomst te attenderen op deze regeling, door hun desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken en door de regeling(en) op de website van de organisatie te plaatsen.

#### **17. Evaluatie**

1. Het Bestuur evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als het Bestuur dit wenselijk vindt.
2. Het Bestuur betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtenfunctionaris, de raad van toezicht, cliëntenpanel en medewerkers.

#### **18. Onvoorziene omstandigheden**

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist het Bestuur.

#### **19. Vaststelling en wijziging regeling**

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door het Bestuur.
2. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling kan het bestuur ter advisering voorleggen aan de raad van toezicht, cliëntenpanel en medewerkers.

#### **20. Datum van inwerkingtreding**

Dit reglement is in werking getreden op 01-01-2023