Klachtenprocedure Stichting JY

Klachtopvang

1. **Uitgangspunt**
   1.1. Stichting JY vindt het belangrijk dat cliënten onvrede of klachten kunnen bespreken en dat signalen worden gebruikt om de ondersteuning en zorg te verbeteren. We zoeken bij onvrede bij voorkeur samen en zo laagdrempelig mogelijk naar een oplossing.
   1.2. Een cliënt is niet verplicht de onvrede of klacht eerst met Stichting JY te bespreken. Een cliënt kan zich op ieder moment rechtstreeks wenden tot Klachtenportaal Zorg voor advies, ondersteuning of het indienen van een klacht.
   1.3. Stichting JY is aangesloten bij Klachtenportaal Zorg. Wanneer een klacht door Klachtenportaal Zorg in behandeling wordt genomen, geldt het op dat moment geldende klachtenreglement van Klachtenportaal Zorg.
   1.4. Waar in deze regeling wordt gesproken over de cliënt, wordt daaronder waar van toepassing ook diens vertegenwoordiger of nabestaande verstaan en degene die meent ten onrechte niet als vertegenwoordiger te zijn beschouwd.

2. **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 of coördinator;
c. het Bestuur;
d. Klachtenportaal Zorg en de onafhankelijke klachtenfunctionaris via www.klachtenportaalzorg.nl of info@klachtenportaalzorg.nl.

De cliënt kiest zelf welke route het meest passend voelt. Een interne bespreking bij Stichting JY is geen voorwaarde voor toegang tot Klachtenportaal Zorg.

3. **De medewerker en diens leidinggevende**
   3.1. Een medewerker stelt een cliënt die ontevreden is in de gelegenheid om de onvrede te bespreken. Indien dit helpt bij het vinden van een oplossing kunnen, met instemming van de cliënt, andere betrokkenen aansluiten.
   3.2. Medewerkers wijzen cliënten zo nodig op deze klachtenregeling en op de mogelijkheid om rechtstreeks contact op te nemen met Klachtenportaal Zorg.
   3.3. Onvrede en klachten worden, voor zover dit noodzakelijk en passend is en met inachtneming van privacy, binnen het team of met de leidinggevende besproken met als doel hiervan te leren en herhaling te voorkomen.
   3.4. Wanneer een cliënt ontevreden is over een medewerker en dit bij een leidinggevende of coördinator meldt, biedt deze ruimte om de onvrede te bespreken. De betreffende medewerker kan bij dit gesprek worden betrokken, tenzij de cliënt of leidinggevende dit niet wenselijk vindt.

Klachtenbehandeling

4. **Interne opvang en behandeling door Stichting JY**
   4.1. Een cliënt kan een klacht mondeling, schriftelijk of per e-mail bij Stichting JY melden. Stichting JY bevestigt een schriftelijke klacht en neemt zo spoedig mogelijk contact op om te bespreken wat de cliënt nodig heeft en of een informele oplossing mogelijk is.

4.2. Bij de interne behandeling wordt hoor en wederhoor toegepast. Degene op wie de klacht betrekking heeft krijgt gelegenheid om te reageren. Indien onderzoek nodig is, wordt dit zo onafhankelijk mogelijk uitgevoerd en niet door degene op wie de klacht betrekking heeft.
4.3. Wanneer de klacht intern kan worden opgelost, worden de gemaakte afspraken en eventuele verbetermaatregelen vastgelegd. De cliënt wordt geïnformeerd over de uitkomst.
4.4. De cliënt kan de interne behandeling op ieder moment beëindigen of zich daarnaast of in plaats daarvan rechtstreeks wenden tot Klachtenportaal Zorg. Stichting JY werpt hiervoor geen extra drempels op.
4.5. Wanneer een klacht betrekking heeft op ondersteuning of zorg die in samenhang met één of meer andere organisaties wordt geleverd, stemt Stichting JY de behandeling waar nodig met deze organisatie(s) af, met toestemming van de cliënt en overeenkomstig het toepasselijke klachtenreglement.

5. **Klachtenportaal Zorg en de onafhankelijke klachtenfunctionaris**
5.1. Klachtenportaal Zorg is een externe organisatie waarbij Stichting JY is aangesloten voor onafhankelijke ondersteuning en behandeling van klachten.
5.2. De onafhankelijke klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg kan de cliënt informeren en adviseren, ondersteunen bij het formuleren en indienen van een klacht en onderzoeken of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost. De ondersteuning door de klachtenfunctionaris is voor de cliënt kosteloos.
5.3. Een cliënt kan rechtstreeks contact opnemen met Klachtenportaal Zorg:
Website: www.klachtenportaalzorg.nl
E-mail: info@klachtenportaalzorg.nl
Een klacht kan worden ingediend via het klachtenformulier op de website of per e-mail.
5.4. Stichting JY werkt mee aan de behandeling door Klachtenportaal Zorg, verstrekt de voor de behandeling noodzakelijke informatie met inachtneming van de AVG en reageert overeenkomstig de voorwaarden van Klachtenportaal Zorg, in beginsel binnen vier werkdagen, op verzoeken om informatie of medewerking.
5.5. Voor de formele behandeling gelden de actuele reglementen van Klachtenportaal Zorg. Deze reglementen zijn leidend wanneer een klacht door Klachtenportaal Zorg in behandeling wordt genomen.

6. **Beoordeling en termijnen bij een Wkkgz-klacht**
6.1. Wanneer een klacht onder de Wkkgz valt, blijft Stichting JY verantwoordelijk voor het schriftelijke oordeel over de klacht. Stichting JY geeft daarbij aan hoe de klacht is behandeld, tot welk oordeel dit leidt en of maatregelen worden genomen en binnen welke termijn.
6.2. Voor de behandeling en termijnen wordt het actuele Klachtenreglement Wkkgz van Klachtenportaal Zorg gevolgd. Het uitgangspunt is een schriftelijk oordeel binnen zes weken na indiening van de klacht. Indien noodzakelijk kan deze termijn eenmaal met maximaal vier weken worden verlengd. De cliënt wordt hierover tijdig geïnformeerd.
6.3. Wanneer bemiddeling of behandeling meer tijd vraagt en de cliënt daarmee instemt, wordt gehandeld overeenkomstig het actuele reglement van Klachtenportaal Zorg.

7. **Geschil**
7.1. Wanneer een Wkkgz-klacht na het doorlopen van de klachtenprocedure niet naar tevredenheid is opgelost, kan de cliënt de klacht als geschil voorleggen aan de Stichting Geschilleninstantie KPZ.

7.2. De Stichting Geschilleninstantie KPZ behandelt het geschil volgens het actuele geschillenreglement. De uitspraak van de geschillencommissie is bindend.

8. **Wmo en andere wettelijke klachtenprocedures**
   8.1. Stichting JY levert ondersteuning en zorg vanuit verschillende wettelijke kaders. Klachtenportaal Zorg beoordeelt bij een ingediende klacht welke procedure van toepassing is.
   8.2. Het afzonderlijke Wmo-klachtenreglement van Klachtenportaal Zorg is volgens dit reglement bedoeld voor aanbieders die uitsluitend Wmo-zorg leveren. Stichting JY neemt daarom in deze interne regeling geen afzonderlijke formele Wmo-procedure op. Indien voor een specifieke voorziening of overeenkomst aanvullende gemeentelijke eisen gelden, worden deze gevolgd.
   8.3. Voor zover andere wettelijke klachtenprocedures van toepassing zijn, wordt aangesloten bij de daarvoor geldende wet- en regelgeving en de aansluiting van Stichting JY bij Klachtenportaal Zorg. Verouderde verwijzingen naar de Wet Bopz maken geen onderdeel meer uit van deze regeling.

Registratie, leren en verbeteren

9. **Registratie en verbetermaatregelen**
   9.1. Stichting JY registreert interne signalen van onvrede en klachten voor zover dit noodzakelijk is voor behandeling, verantwoording en kwaliteitsverbetering. Daarbij worden niet meer persoonsgegevens vastgelegd dan noodzakelijk.
   9.2. Uitkomsten en verbetermaatregelen worden waar passend betrokken bij de kwaliteitscyclus van Stichting JY. Signalen worden periodiek geanalyseerd op terugkerende onderwerpen en mogelijkheden tot verbetering.
   9.3. Het formele klachtendossier van een klacht die door Klachtenportaal Zorg wordt behandeld, wordt door Klachtenportaal Zorg beheerd volgens het geldende reglement. Stichting JY bewaart binnen de eigen verantwoordelijkheid alleen die gegevens en stukken die noodzakelijk zijn voor de eigen klachtbehandeling, besluitvorming, verantwoording en kwaliteitsverbetering. Het formele klachtendossier dat door Klachtenportaal Zorg wordt aangelegd, wordt door Klachtenportaal Zorg beheerd. Klachtstukken worden niet in het cliëntdossier opgenomen, tenzij informatie daarvan noodzakelijk is voor de zorgverlening en daarvoor een zelfstandige grondslag bestaat.

10. **Geheimhouding en privacy**
    10.1. Iedereen die bij de behandeling van onvrede of klachten is betrokken gaat vertrouwelijk om met verkregen informatie en persoonsgegevens. Gegevens worden alleen gedeeld voor zover dit noodzakelijk is voor de behandeling van de klacht of wanneer een wettelijke verplichting daartoe bestaat.
    10.2. Bij het verstrekken van persoonsgegevens aan Klachtenportaal Zorg handelt Stichting JY overeenkomstig de AVG.

Overige bepalingen

11. **Kosten**
    11.1. Voor de cliënt zijn aan de klachtbehandeling volgens deze regeling en de klachtenprocedure van Klachtenportaal Zorg geen kosten verbonden.

12. **Openbaarmaking klachtenregeling**

12.1. Stichting JY informeert cliënten op een toegankelijke en laagdrempelige manier over de mogelijkheid om onvrede en klachten te bespreken en over de rechtstreekse toegang tot Klachtenportaal Zorg.

12.2. Op de website van Stichting JY staat actuele informatie over de klachtenprocedure, inclusief de contactgegevens van Klachtenportaal Zorg en een verwijzing naar de actuele klachtenreglementen.

12.3. Medewerkers wijzen cliënten bij onvrede of een klacht actief op deze mogelijkheden.

13. **Evaluatie**

13.1. Het Bestuur evalueert deze klachtenregeling periodiek en in ieder geval wanneer wet- en regelgeving, de aansluiting bij Klachtenportaal Zorg of de reglementen van Klachtenportaal Zorg wijzigen.

13.2. Bij de evaluatie worden ervaringen uit klachten en signalen, verbetermaatregelen en waar passend ervaringen van cliënten en medewerkers betrokken.

14. **Onvoorziene omstandigheden**

14.1. In situaties waarin deze interne regeling niet voorziet, beoordeelt het Bestuur welke interne actie nodig is. Voor de formele klachtenprocedure zijn de toepasselijke wet- en regelgeving en de actuele reglementen van Klachtenportaal Zorg leidend.

15. **Vaststelling en wijziging regeling**

15.1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door het Bestuur.

15.2. Voorgenomen wijzigingen kunnen waar passend ter advisering worden voorgelegd aan de raad van toezicht, cliënten en medewerkers.

16. **Datum van inwerkingtreding**

Dit reglement treedt in werking op 01-09-2026 en vervangt de eerdere klachtenregeling van Stichting JY.