

## Interne klachtenregeling cliënten en derden

### 1. Wat is een klacht?

Deze regeling betreft de interne afhandeling van klachten. Een klacht is pas een klacht wanneer deze via het klachtenformulier is ingediend.

Wat is een klacht (ongenoegen, ontevredenheid, verbeterpunt)? Kort gezegd, als de cliënt niet te tevreden is over een gedraging van een medewerker of het beleid van Cardea, dan kan de cliënt hierover klagen.

Voorbeelden:

- De cliënt vindt dat hij/zij te lang moet wachten voordat de hulpverlening start;
- De afspraken die in het hulpverleningsplan staan niet nagekomen worden;
- De cliënt vindt dat hij/zij niet redelijk wordt behandeld;
- De cliënt dat hij/zij niet voldoende privacy heeft;
- De cliënt vindt dat er onvoldoende wordt geïnformeerd

Met het hieronder geformuleerde beleid wil Cardea bereiken dat:

- Cliënten hun klachten gemakkelijk kenbaar kunnen maken;
- Ontevredenheid van cliënten intern naar tevredenheid wordt opgelost;
- Opmerkingen van cliënten worden gebruikt voor kwaliteitsverbetering en
- de belangen van zowel de cliënt als medewerker beschermd worden.

In deze notitie wordt ervan uitgegaan dat de klacht wordt ingediend door de cliënt zelf. Daar waar klachten worden ingediend door betrokken instanties, zoals school of casemanager/gezinsvoogd, dient het begrip "cliënt" daar waar relevant gelezen te worden als "instantie".

### 2. Hoe kun je klagen?

De cliënt meldt zijn/haar klacht via de website van Cardea ([www.Cardea.nl](http://www.Cardea.nl)) en ontvangt na het invullen direct een bevestiging. Bij de afhandeling van de klacht worden onderstaande stappen gevolgd:

De verantwoordelijke manager bepaalt wie de klacht behandelt en zorgt ervoor dat:

- Er binnen een week een afspraak wordt gemaakt met de cliënt;
- De betrokken medewerker op de hoogte wordt gesteld van de klacht (en ontvangt een kopie van alle relevante stukken in verband met de klacht), en, na overleg met de cliënt, de casemanager/gezinsvoogd van Bureau Jeugdzorg;
- Er binnen een termijn van drie weken de noodzakelijke inspanningen worden verricht om tot een aanvaardbare oplossing met de cliënt te komen;
- Een schriftelijke bevestiging van de afspraken in verband met de klachtbehandeling worden gemaakt en stelt hiervan de casemanager/gezinsvoogd op de hoogte.

Als het een ernstige klacht betreft (fysiek of seksueel grensoverschrijdend gedrag, diefstal e.d.) is de klacht een zaak voor de politie. Cardea verzoekt in dat geval de cliënt aangifte te doen bij de politie. Geeft de klager de voorkeur aan klachtafhandeling via de manager, dan wordt volgens de hier beschreven procedure gehandeld.

Ongeacht het verloop van de interne klachtafhandeling staat het de cliënt te allen tijde vrij een klacht in te dienen bij de Externe Klachtencommissie. Op het moment dat de cliënt, tijdens de interne behandeling van de klacht, besluit een klacht in te dienen bij de Externe Klachtencommissie, stopt het proces van interne behandeling. Ook als de klacht niet naar de tevredenheid van de cliënt intern is opgelost, staat het de cliënt vrij bij de Externe Klachtencommissie opnieuw dezelfde klacht in te dienen.

De cliënt kan gebruik maken van de diensten van de cliëntenvertrouwenspersoon ([www.AKJ.nl](http://www.AKJ.nl)) bij het uiting geven aan zijn klacht. Er is een vertrouwenspersoon voor ouders en voor jeugdigen.

Is de cliënt het niet eens met de uitspraak van de Externe Klachtencommissie, dan zijn er in principe nog twee mogelijkheden. De cliënt kan naar de rechter stappen of de cliënt kan terecht bij de Nationale Ombudsman (gratis telefoonnummer: 0800-33 55 555).

### **3. Met welke definities werkt de klachtenregeling?**

In de klachtenprocedure worden de volgende definities gehanteerd:

#### Gedraging

Enig handelen of nalaten ervan, alsmede het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor een jeugdige, diens ouder, voogd, stiefouder, anderen die een jeugdige als behorende tot hun gezin verzorgen en opvoeden of degenen die anders dan als ouder het gezag over de jeugdige uitoefenen

#### Klager

De cliënt, de jeugdige, diens ouder, voogd, stiefouder, andere die een jeugdige als behorende tot zijn/haar gezin verzorgen en opvoeden of degene die anders dan als ouder het gezag over de jeugdige uitoefent die onvrede wenst te uiten over een gedraging van een medewerker of medewerkers van Cardea en of van voor hen werkzame personen.

#### Klacht

Een uiting van ontevredenheid van een klager over het beleid van Cardea of gedraging dan wel de bejegening van een medewerker(s) of andere voor Cardea werkzame personen.

#### Beklaagde

De instelling op wie of op wiens medewerkers of anderszins voor haar werkzame personen de klacht betrekking heeft.

#### De bestuurder

De directie/bestuurder van de stichting als bedoeld in artikel 1, lid 3, onder sub g, van de Wet op de Jeugdzorg.

#### Interne klachtafhandeling

Het traject ter afhandeling van klachten dat wordt uitgevoerd door de persoon die is aangewezen door de verantwoordelijke manager.

#### Externe Klachtencommissie

Cardea is aangesloten bij de Externe Klachtencommissie belast met de behandeling van klachten bedoeld in artikel 68 Wet op de Jeugdzorg: De klachtencommissie is bereikbaar via [secretariaat@klachtencommissiejeugdhulpzh.nl](mailto:secretariaat@klachtencommissiejeugdhulpzh.nl)

Deze externe klachtencommissie behandelt klachten van belanghebbenden die niet in onderling overleg met aanbieders, waaronder Cardea kunnen worden opgelost.

### **4. Welke informatie over klachten is er voor cliënten?**

Elke cliënt krijgt bij de start van de hulpverlening de informatiefolder “Een afspraak met Cardea” waarin informatie over het klachtenbeleid van Cardea is opgenomen. Hierin wordt uitgelegd waar de cliënt met klachten terecht kan.

Cliënten die ontevredenheid uiten worden gewezen op:

- De mogelijkheid tot het indienen van een interne klacht via de website;
- Het bestaan van de cliëntenvertrouwenspersoon (AKJ);
- De mogelijkheid tot het indienen van een klacht bij de Externe
- Klachtencommissie, desgewenst ontvangt de cliënt een exemplaar van het klachtenreglement van deze commissie.

### **5. Hoe worden klachten geregistreerd en wat gebeurt er mee?**

De registratie van klachten vindt plaats bij het bestuurssecretariaat aan de hand van het registratieformulier. De klacht van de cliënt en de klachtafhandeling worden opgenomen in het klachtendossier van de bestuurder.

Jaarlijks stelt het bestuurssecretariaat een verzamelrapport op van de geregistreeerde klachten en stuurt dit naar de commissie 'Incidenten & Klachten'. In dit verzamelrapport worden namen van betrokken cliënten en medewerkers niet opgenomen. Deze commissie maakt van de klachten een analyse en stelt op grond hiervan een advies op voor de bestuurder, OR, CR en de Inspectie Jeugdzorg. Hierin wordt tevens de rapportage van de cliëntenvertrouwenspersoon betrokken. De bestuurder toetst op effectiviteit van het proces en maatregelen, en draagt zorg voor een openbaar verslag.