

# Regeling Complimenten en Klachten Kracht Den Haag

## Inhoud

1. Kracht.....	3
2. Compliment, signaal, bezwaar en klacht .....	3
2.1 Compliment.....	3
2.2 Signaal.....	3
2.3 Bezwaar .....	3
2.4 Klacht.....	4
3. Indienen van een klacht .....	4
3.1 Bespreken met je hulpverlener .....	4
3.2 Wie dient de klacht in.....	4
3.3 Een klacht indienen.....	4
3.3.1 Kracht .....	4
3.3.2 <i>Externe klachtencommissie</i> .....	4
3.3.3 Jeugstem .....	4
3.4. Uw klacht bespreken .....	5
3.5 Bezwaar tegen de uitspraak .....	5
3.6 Vervolggesprek.....	5
3.6 Intrekken van uw klacht/stopzetten procedure .....	5
4. Leren van complimenten en klachten .....	6
5.1 Jaarverslagen van de externe klachtencommissies .....	6
5. Overige belangrijke Informatie .....	6
5.1 Geheimhouding .....	6
5.2 Toestemming tot inzage persoonsgegevens .....	6
5.3 Archivering en bewaring klachtendossier .....	6
5.4 Kosten.....	6
5.5 Communicatie met betrekking tot de Regeling Complimenten en Klachten.....	6
5.6 Vaststelling en wijziging regeling .....	6
5.7 Wetgeving .....	6

## 1. Kracht

Kracht voor Jeugd en Gezin (verder: Kracht) is een samenwerking tussen de volgende partijen:

- Family Supporters
- Includio
- Yoep
- impegno
- Mentaal Beter

Alle medewerkers werkzaam voor Kracht voor Jeugd en Gezin doen elke dag hun best om u zo goed mogelijk te helpen. Wij horen graag wanneer u hier tevreden over bent, maar het kan ook gebeuren dat u niet tevreden bent. Dat u het oneens bent met de werkwijze van de hulpverlener of begeleider, uw zorgtraject of dat u uw ongenoegen wil uiten over onze organisatie. Ook uw onvrede of klacht willen we graag horen, zodat we hiervan kunnen leren en onze dienstverlening kunnen verbeteren.

In de regeling Complimenten en Klachten van Kracht kunt u lezen hoe u dat kan doen. Maar eerst leggen we uit wanneer er sprake is van een compliment, signaal, bezwaar of klacht.

## 2. Compliment, signaal, bezwaar en klacht

### 2.1 Compliment

Een compliment kunt u geven als u vindt dat wij ons werk goed doen. Een compliment motiveert ons. U kunt een compliment persoonlijk geven aan de behandelaar of begeleider of via de website (LINK)

### 2.2 Signaal

Een signaal geeft u wanneer u iets ziet of hoort waarvan u denkt dat het belangrijk is voor ons om te weten voor het verbeteren van onze hulpverlening. Met een signaal waarschuwt u ons om extra op te letten of we de goede dingen doen en of we die ook goed doen.

### 2.3 Bezwaar

Wanneer u zorg nodig hebt die wij niet binnen Kracht kunnen bieden dan besteden wij die zorg uit aan een zorgpartner die dit wel kan (onderaannemer of maatwerkvoorziening?). U ontvangt dan binnen 8 weken een beslissing. De brief met de beslissing noemen we een beschikking. De beslissing in de brief noemen we een besluit. Het kan zijn dat u een bepaalde beschikking (nog) niet heeft gekregen binnen de termijn van 8 weken. Of dat u het niet eens bent met het genomen besluit. Dan kunt u altijd bellen, misschien kunnen we het snel oplossen. Als dat niet lukt kunt u officieel kenbaar maken dat u het niet eens bent met de beslissing door 'bezwaar te maken'. Een bezwaar is altijd gericht tegen een inhoudelijk besluit.

De beslissingen over de toekenning van een maatwerkvoorziening (Wmo en Jeugdwet) neemt het Kracht team namens het college van Burgemeester en Wethouders van gemeente Den Haag. Kracht heeft daarvoor formeel bevoegdheid gekregen van het college van B&W. Tegen beslissingen van een overheidsorgaan, zoals het college van B&W, kan op grond van de Algemene Wet Bestuursrecht altijd binnen 6 weken een bezwaarschrift worden ingediend.

Een bezwaar dient u in bij de gemeente Den Haag. Als u een bezwaar indient, dan moet u duidelijk opschrijven waarom u het niet eens bent met het besluit. De brief waarin u dit opschrijft noemen we een bezwaarschrift. De gemeente moet dan nog een keer kijken naar het besluit en een tweede besluit nemen (dit noemen we beslissing op bezwaar). Hiervoor kan het zijn dat de gemeente in gesprek gaat met u en met medewerkers van Kracht, die tot de beslissing gekomen zijn. Als u er op deze manier niet uitkomt, volgt er een hoorzitting met een onafhankelijke bezwaarcommissie. Via onderstaande link vindt u meer informatie over het indienen van een bezwaar en u vindt hier het bezwaarschriftformulier. U wordt online door de stappen geleid om uw bezwaar op de juiste manier in te dienen.

<https://www.denhaag.nl/nl/contact-met-de-gemeente/bezwaar-maken-sociale-zaken/>

## 2.4 Klacht

Onvrede of een klacht heeft altijd betrekking op hoe u behandeld bent. Het kan gaan over de manier waarop er met u is omgegaan. Bijvoorbeeld of u gelijkwaardig en respectvol behandeld bent. Het kan ook gaan over de bereikbaarheid van het team of de manier waarop ondersteuning is geboden. Wij vinden het belangrijk om je klachten serieus te nemen en samen met u tot een oplossing te komen. Hieronder staat hoe u ongenoegen of een klacht kunt uiten en welke stappen genomen worden.

## 3. Indienen van een klacht

### 3.1 Bespreken met je hulpverlener

Als u een klacht heeft, is het verstandig om uw onvrede eerst met uw hulpverlener te bespreken. Als dit niet tot een oplossing leidt, dan kunt u overgaan tot het indienen van klacht.

### 3.2 Wie dient de klacht in

- Als klant kunt u een klacht indienen. Ben je jonger dan 18 jaar dan kun je samen met je ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die het gezag over de jeugdige uitoefent of de pleegouder een klacht indienen of
- Ook als ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die het gezag over de jeugdige uitoefent of de pleegouder kunt u een klacht indienen
- Het is niet mogelijk om anoniem een klacht in te dienen.

Wanneer u nog niet weet of u een klacht wilt indienen, of niet weet hoe u dit moet doen, dan is de klachtenfunctionaris of anders de vertrouwenspersoon beschikbaar om u te helpen.

### 3.3 Een klacht indienen

Het staat u als klant vrij om uw klacht in te dienen waar u wilt. Degene over wie de klacht gaat wordt op de hoogte gesteld van de klacht.

U kunt uw klacht indienen bij:

- Kracht
- De externe klachtencommissie van de organisatie van wie u ondersteuning krijgt binnen Kracht
- Jeugdstem.

De onafhankelijke klachtenfunctionaris of vertrouwenspersoon zal u altijd vragen of u de klacht ook heeft ingediend bij Kracht en of u de klacht daar heeft besproken.

#### 3.3.1 Kracht

U kunt uw klacht via indienen bij Kracht via [Klacht, signaal of compliment Kracht](#). Wij zorgen dat de klacht binnen 2 werkdagen op de juiste plaats terecht komt. Of u kunt u klacht indienen via [klachten@kracht-denhaag.nl](mailto:klachten@kracht-denhaag.nl).

#### 3.3.2 Externe klachtencommissie

Een externe klachtencommissie is onafhankelijk en stelt zich onpartijdig op. Een externe klachtenfunctionaris probeert u en de betrokkene bij elkaar te brengen door bemiddeling en gaat daarvoor met beide partijen in gesprek. Uw informatie wordt altijd vertrouwelijk behandeld. Deze service is voor u kosteloos.

Kracht bestaat uit verschillende samenwerkingspartners. Iedere samenwerkingspartner heeft zijn eigen externe klachtencommissie. Mocht u niet goed weten bij welke externe klachtencommissie u moet zijn dan kunt u dit vragen aan de klachtenfunctionaris van de organisatie waar uw klacht in behandeling is of in geval u niet weet waar u klacht in behandeling is/was bij de klachtenfunctionaris van Kracht.

#### 3.3.3 Jeugdstem

Jeugdstem is de landelijke organisatie van vertrouwenspersonen in de jeugdhulp. Het kan gebeuren dat u ontevreden bent over de jeugdhulp die u krijgt. Als u er niet uitkomt met de hulpverlener van Kracht, kunt u altijd contact opnemen met een vertrouwenspersoon van Jeugdstem.

De vertrouwenspersoon luistert naar uw verhaal, kunnen u vertellen wat uw rechten zijn en geven u advies. Ook kan de vertrouwenspersoon u helpen bij het invullen van het klachtformulier of het opstellen van een klachtbrief en meegaan naar een gesprek over uw klacht.

Alle (pleeg)kinderen, (pleeg- of groot) ouders en verzorgers die te maken hebben met de jeugdhulp,

hebben recht op een onafhankelijke vertrouwenspersoon. Ondersteuning door een vertrouwenspersoon is gratis.

De vertrouwenspersonen van Jeugdstem zijn niet in dienst van de gemeente of van Kracht. Op [www.Jeugdstem.nl](http://www.Jeugdstem.nl) vindt u de meest actuele telefoonnummers en (e-mail)adressen om met hen in contact te komen.

### 3.4. Uw klacht bespreken

Het bespreken van uw klacht bij Kracht verloopt via de volgende stappen

1. U dient uw klacht in via [Klacht, signaal of compliment Kracht](#) op de website van Kracht of via [klachten@krachtdenhaag.nl](mailto:klachten@krachtdenhaag.nl).
2. Nadat u uw klacht heeft geuit, ontvangt u binnen 1 werkdag een ontvangstbevestiging.
3. Uw klacht wordt doorgezet naar de klachtcoördinator van de organisatie waar de medewerker werkt waar de klacht zich tegen richt. Deze klachtcoördinator neemt binnen 5 werkdagen contact met u op om de klacht met u door te nemen.
4. Wanneer uit het gesprek of onderzoek blijkt dat uw klacht gegrond is zal er een afspraak ingepland worden met u, de betrokken hulpverlener en de interne klachtenfunctionaris.
5. Wanneer na een aantal gesprekken blijkt dat we niet samen tot een oplossing kunnen komen, zullen wij u doorverwijzen naar de externe klachtencommissie van de betreffende organisatie.

Het bespreken van uw klacht bij de externe klachtencommissie verloopt via de volgende stappen. *NB de stappen kunnen per onafhankelijke klachtencommissie iets afwijken.*

1. Als u uw klacht direct of na doorverwijzing bij één van de externe klachtencommissies of bij Jeugdstem heeft geuit, start deze functionaris een onderzoek en gaat het gesprek aan met u en de betrokken medewerker om te beslissen of de klacht terecht (gegrond) of onterecht (ongegrond) is.
2. Als het nodig is, wordt door de externe klachtencommissie een klachtgesprek ingepland met alle betrokkenen.
3. De externe klachtencommissie rapporteert aan de organisatie van de medewerker waarop de klacht zich richt of de klacht onderling is op te lossen (bemiddelbaar) is of niet. Wanneer deze bemiddelbaar is, stelt de externe klachtenfunctionaris een advies op voor die organisatie hoe om te gaan met de klacht.
4. De betreffende organisatie neemt het advies over en bespreekt dit met u.

Het staat u tijdens het klachtenproces vrij om iemand mee te nemen uit uw eigen omgeving om u bij te staan bij de gesprekken of u kunt gebruik maken van een vertrouwenspersoon van Jeugdstem. De medewerker wordt tijdens de gesprekken bijgestaan door de interne klachtenfunctionaris.

### 3.5 Bezwaar tegen de uitspraak

Wanneer de klacht behandeld is door 1 van de organisaties van Kracht en u bent het niet eens met de uitspraak dan kunt u naar de externe klachtencommissie.

Wanneer de klacht behandeld is door de externe klachtencommissie en u bent het niet eens met de uitspraak kunt u niet in bezwaar gaan.

### 3.6 Vervolggesprek

Na een vooraf afgestemde periode vindt een vervolggesprek/evaluatie plaats. Tijdens dit gesprek bespreken we of de met elkaar gemaakte afspraken zijn nagekomen en of de klacht volledig en naar tevredenheid zijn opgelost.

### 3.6 Intrekken van uw klacht/stopzetten procedure

U kunt uw klacht op ieder moment intrekken. Als u de klacht heeft ingediend via [Klacht, signaal of compliment Kracht](#) op de website of bij de medewerker kunt u dit per mail doen op [klachten@krachtdenhaag.nl](mailto:klachten@krachtdenhaag.nl) met de reden van stopzetting.

Als u een klacht heeft ingediend bij de externe klachtencommissie, kunt u op de website van de externe klachtencommissie lezen hoe u de klacht kunt intrekken.

## 4. Leren van complimenten en klachten

### 5.1 Jaarverslagen van de externe klachtencommissies

De externe klachtenfunctionarissen van zowel Kracht, Jeugdstem als de externe klachtencommissies maken jaarlijks een verslag over het voorgaande kalenderjaar. In dit verslag staat onder meer:

- Het aantal klachten dat bij de klachtenfunctionarissen is ingediend;
- De aard en de inhoud van de klachten;
- De uitspraken die gedaan zijn over de klachten;
- De aanbevelingen die gegeven zijn aan de beklagden.

In het verslag worden geen persoonsgegevens of organisatiegegevens opgenomen. Het verslag is ook niet herleidbaar naar een persoon of een organisatie. Het jaarverslag is openbaar

## 5. Overige belangrijke informatie

### 5.1 Geheimhouding

Iedereen die bij de behandeling van een klacht is betrokken, is verplicht tot geheimhouding. Deze plicht blijft ook onverminderd voortbestaan na beëindiging van een lidmaatschap van de externe klachtenfunctionaris en klachtencommissie of als medewerkers niet meer werkzaam zijn voor Kracht.

### 5.2 Toestemming tot inzage persoonsgegevens

Voor het behandelen van de klacht is het nodig dat de beklagde en de externe klachtencommissie de (persoons-) gegevens van de zaak waarover de klacht gaat in kunnen zien. Voorafgaand aan de behandeling van de klacht wordt hiervoor schriftelijk toestemming aan u gevraagd

### 5.3 Archivering en bewaring klachtendossier

De externe klachtenfunctionarissen bewaren documenten met betrekking tot een klacht in een digitaal dossier. Een klachtendossier wordt maximaal 2 jaar bewaard.

De interne klachtenfunctionaris van Kracht is bevoegd de bewaartermijn van een klachtendossier te verlengen. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de klant bewaard.

### 5.4 Kosten

Voor de behandeling van klachten worden geen kosten in rekening gebracht. Dit geldt ook voor het invoeren van ondersteuning door Jeugdstem.

### 5.5 Communicatie met betrekking tot de Regeling Complimenten en Klachten

Kracht zorgt voor een ruime bekendmaking van deze Regeling Complimenten en Klachten. Onze medewerkers informeren klanten over de Regeling Complimenten en Klachten in hun standaard uitleg over de werkwijze van Kracht.

### 5.6 Vaststelling en wijziging regeling

Deze regeling is door de directie binnen het samenwerkingsverband Kracht vastgesteld op ..... De regeling kan worden gewijzigd door de directie (op advies van de externe klachtencommissie en de klachtenfunctionaris).

### 5.7 Wetgeving

Wetgeving rondom klachten is geregeld in de jeugdwet. U kunt deze wet vinden onder:

[Klacht indienen over jeugdhulp | Wetten en regelingen | Rijksoverheid.nl](#)