

Klachtenregeling cliënten

Januari 2024



Inhoud

Klachtenregeling cliënten	1
Januari 2024	1
Definities	3
1. Inleiding	4
2. Klachten	4
2.1 Klachtenbehandeling	4
2.2 Wat willen we bereiken?	4
2.3 Wettelijk kader	4
3. Klachtenbehandeling Kracht	4
3.1 Praat met je hulpverlener	5
3.1 Klachtgesprek	5
3.2 Onafhankelijke Klachtencommissie	5
3.3 Intrekken van je klacht	5
4. Verslaglegging	5
4.1 Registratie	5
4.2 Jaarverslag	6
4.3 Geheimhouding	6
4.4 Toestemming tot inzage persoonsgegevens	6
4.5 Beheer klachtendossier	6
5. Slotbepalingen	6

Definities

In deze klachten en complimenten regeling wordt verstaan onder:

Klacht:

Een uiting van onvrede over de dienstverlening of gedragingen van (een medewerker van) Kracht die niet tussen de klager en de betrokken medewerker naar tevredenheid is opgelost.

Cliënt:

Een jeugdige, ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder over de jeugdige het gezag uitoefent een pleegouder of nabestaande

Klager:

Iedereen die door een beslissing, behandeling of bejegening, die direct voortvloeit uit de taken van Kracht, rechtstreeks in zijn of haar belang is getroffen. In elk geval degenen die genoemd zijn onder punt 2

Partijen

De indiener van de klacht en degene(n) op wie de klacht betrekking heeft

Klachtencoördinator

Een klachtencoördinator is een interne medewerker, die zich bezighoudt met de klachtenbehandeling. Dat kan de inhoudelijke behandeling van de klacht zijn en/of het klachtenproces.

Klachtbehandelaar

De persoon die de klacht in behandeling neemt of krijgt toegewezen. Meestal is dit de teammanager maar het kan ook (als de klacht formeel is ingediend) de klachtencoördinator of een interne klachtfunctionaris zijn.

De klachtencommissie

De conform de jeugdwet ingestelde onafhankelijke klachtencommissie belast met de behandeling van klachten.

Gegronde en ongegronde verklaren

Gegronde betekent dat de klager gelijk krijgt. Ongegronde betekent dat de klager geen gelijk krijgt. Het kan voorkomen dat een klacht deels gegrond wordt verklaard in dat geval heeft de klager voor een deel gelijk en voor een deel ongelijk.

1. Inleiding

Kracht voor Jeugd en Gezin (verder: Kracht) is een samenwerking van verschillende organisaties:

- Family Supporters
- Inluzio
- Yoep
- impegno
- Mentaal Beter

Alle medewerkers van Kracht doen elke dag hun best om zo goed en zorgvuldig als mogelijk hulp en ondersteuning te bieden aan jou als client. Samen bespreken we aan welke punten we gaan werken en op welke manier we dat gaan doen. Dat doen je zelfstandig of samen met je hulpverlener en met steun uit jouw omgeving.

Toch kan het gebeuren dat je ontevreden bent over onze ondersteuning of over een medewerker die die ondersteuning geeft.

Bij de start van onze ondersteuning krijg je informatie over wat je kunt doen als je niet tevreden bent of klachten hebt. In deze klachtenregeling beschrijven we naast wat je kunt doen ook wat je van ons mag verwachten en hoe het proces loopt.

2. Klachten

2.1 Klachtenbehandeling

Wanneer je ontevreden bent, is het fijn dit zo snel mogelijk te bespreken, zodat we kunnen luisteren naar waar je ontevreden over bent. Soms kunnen we iets toelichten of met elkaar tot een oplossing komen. Ontevredenheid of een klacht kan ons ook leren waar we onze ondersteuning kunnen verbeteren.

2.2 Wat willen we bereiken?

Het doel van klachtenbehandeling is:

- Het bespreken van je klacht en het vinden van een passende oplossing voor jouw situatie en voor de toekomst.
- Het herstel van vertrouwen in de ondersteuning door Kracht
- Het verbeteren van de kwaliteit van de ondersteuning die we bieden

2.3 Wettelijk kader

Voor de inrichting van de klachtenregeling gelden een aantal vereisten vanuit de Jeugdwet (4.1.9 en artikelen 4.21 t/m 4.23). Die vereisten zijn:

- Een vertrouwenspersoon jeugdhulp in de gelegenheid stellen zijn taak uit te oefenen. De vertrouwenspersoon is ondergebracht bij Jeugdstem.
- Het hebben van een klachtenregeling en de bekendmaking daarvan. De klachtenregeling omvat naast de interne klachtbehandeling ook het instellen van of aansluiten bij een onafhankelijke klachtencommissie.

Wil je meer weten over de wetten en regelingen bij klachten, kijk dan op:

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

Aan de ondersteuning door Jeugdstem en de klachtbehandeling bij een onafhankelijke commissie zijn voor cliënten geen kosten verbonden.

3. Klachtenbehandeling Kracht

Bij de behandeling van je klacht kun je je laten ondersteunen. Dit kan zijn door iemand uit je eigen omgeving maar het kan bijvoorbeeld ook door een onafhankelijke vertrouwenspersoon van **Jeugdstem**. De vertrouwenspersoon luistert naar je verhaal, kan je vertellen wat je rechten zijn en kan je advies geven. Ook kan de vertrouwenspersoon je helpen bij het invullen van het klachtformulier of het opstellen van een klachtbrief en meegaan naar een gesprek over uw klacht.

Jeugdstem is bereikbaar door te bellen met 088-5551000 of via de website www.jeugdstem.nl

3.1 Praat met je hulpverlener

Ben je ontevreden over onze ondersteuning? Bespreek met je hulpverlener waar je niet tevreden over bent. In een gesprek kan je samen kijken waar het probleem ligt. Je hulpverlener kan vragen die je hebt beantwoorden en misverstanden die er zijn verduidelijken. Als er fouten zijn gemaakt dan geven we dat toe en gaan we kijken hoe we die kunnen verbeteren.

3.1 Klachtgesprek

Is het niet gelukt om in gesprek met je hulpverlener tot een oplossing komen? Of ben je niet op zoek naar een oplossing maar wil je een oordeel. Dan kun je een klacht indienen. Ook je ouder, ouder zonder gezag, voogd of degene die het gezag over jou als jeugdige uitoefent of de pleegouder kan een klacht indienen met of namens jou.

Je kan je klacht melden door het formulier [Klacht, signaal of compliment Kracht](#) in te vullen op de website of een mail te sturen naar klacht@krachtdenhaag.nl. De klachtencoördinator zorgt ervoor dat jouw klacht op de juiste plaats terecht komt, meestal is dat de teammanager van de medewerker. Of de klachtencoördinator neemt zelf contact met je op over de klacht.

Dezelfde werkdag krijg je bericht van ons dat we je klacht ontvangen hebben en binnen 5 werkdagen wordt er contact met je opgenomen om de klacht te behandelen. Soms kunnen we de klacht via de telefoon oplossen of beoordelen en als dat niet lukt of je vindt het prettiger om op locatie met ons in gesprek te gaan dan maken we daar een afspraak voor.

Tijdens het klachtgesprek kunnen afspraken worden gemaakt, beoordelingen worden gedaan en/of conclusies worden vastgesteld. Dit leggen we kort vast en als we allebei akkoord zijn dan voegen we het korte verslag aan je dossier toe.

3.2 Onafhankelijke Klachtencommissie

Heb je de klacht besproken binnen Kracht en ben je het niet eens met de geboden oplossing of beoordeling? Of is je klacht ongegrond verklaart en ben je het daar niet mee eens? Dan kun je je klacht laten beoordelen door de onafhankelijke klachtencommissie. Wil je je klacht laten beoordelen dan vul je een formulier in en dat kun je mailen of versturen naar de klachtencommissie. De klachtencommissie heeft een eigen reglement. Hier volgt zo snel mogelijk een link naar de klachtencommissie waar je uitgebreide informatie kunt vinden over de werkwijze van de onafhankelijke commissie en het klachtformulier.

3.3 Intrekken van je klacht

Je kan je klacht op ieder moment intrekken. Dit kan je doen via de website bij [Klacht, signaal of compliment Kracht](#) of per mail via klachten@krachtdenhaag.nl. Graag wel het nummer van de klacht en de reden van stopzetting vermelden. Als je de klacht hebt ingetrokken kan je deze niet opnieuw indienen.

Heb je een klacht ingediend bij de onafhankelijke klachtencommissie, kijk dan op de website om te zien wat je moet doen om de klacht in te trekken.

4. Verslaglegging

4.1 Registratie

Het is verplicht om alle klachten te registreren. Voor de registratie houden wij ons aan het privacystatement van Kracht. Ons privacystatement kan je vinden op <http://www.krachtdenhaag.nl/privacy-beleid/>

Hieronder vind je een toelichting op wat we registreren in de verschillende stappen van de klachtbehandeling:

- Gesprek tussen jou en de betreffende medewerker: Kort vastleggen van het contact zoals gebruikelijk
- Klachtgesprek: Als je nog geen klachtenformulier hebt ingevuld dan leggen we je klacht vast door het formulier in te vullen. Als het nodig is kan de medewerker je daarbij helpen. Als we werkafspraken maken leggen we dat vast en als we allebei akkoord zijn dan worden die opgeslagen in je dossier.

- Klachtbehandeling bij de onafhankelijke commissie: Volgens reglement van de commissie

4.2 Jaarverslag

Ieder jaar doen wij verslag van het aantal klachten, de aard van de klachten en de verbeterpunten die dit heeft opgeleverd. Dit verslag is geanonimiseerd dat wil zeggen dat op geen enkele manier gezien kan worden wie de klacht heeft ingediend. Dit verslag wordt als onderdeel van het maatschappelijk jaarverslag gepubliceerd.

4.3 Geheimhouding

Iedereen die bij de behandeling van de klacht is betrokken, is verplicht tot geheimhouding. Geheimhouding blijft ook na afhandeling van de klacht en ook als medewerkers niet meer bij Kracht werken.

4.4 Toestemming tot inzage persoonsgegevens

Voor het behandelen van je klacht is het soms nodig dat de klachtbehandelaar of een onafhankelijke klachtencommissie (persoons-) gegevens of je dossier moet kunnen inzien om de klacht te kunnen behandelen. Als dat zo is vragen wij vooraf (schriftelijk) toestemming aan je.

4.5 Beheer klachtendossier

Je klacht wordt bewaard in een digitaal dossier in een beveiligde omgeving. Alle documenten die horen bij die klacht worden daarin bewaard. Een klachtendossier wordt nadat de klacht is afgesloten maximaal 2 jaar bewaard. Je klachtendossier is niet gekoppeld aan je cliëntdossier.

Als het nodig is kan een klachtencoördinator of klachtenfunctionaris de bewaartermijn van het dossier verlengen.

5. Slotbepalingen

Deze 'klachtenregeling cliënten Kracht Den Haag' treedt in werking op 1 januari 2024. Deze klachtenregeling is vastgesteld door het directiebestuur van Kracht Den Haag vastgesteld en kan door het directiebestuur worden gewijzigd.