



KLACHTENREGELING

Stichting Entrea Lindenhout

VOORWOORD

Cliënten hebben recht op een zorgvuldige behandeling van hun klachten.

Entrea lindenhout gaat ervan uit dat problemen en uitingen van onvrede in het algemeen het beste kunnen worden besproken in een gesprek tussen de cliënt en de betrokken hulpverlener mogelijk samen met zijn leidinggevende.

De praktijk wijst uit dat in een dergelijk gesprek meestal een bevredigende oplossing gevonden wordt (interne klachtafhandeling).

Wanneer het niet gelukt is de problemen op te lossen, kan de cliënt zijn klacht voorleggen aan de Gelderse klachtencommissie (GKC).

De medewerkers van entrea lindenhout zullen de cliënt in dat geval op deze mogelijkheid wijzen.

De cliënt kan de klacht ook rechtstreeks indienen bij de klachtencommissie met het verzoek de klacht te behandelen.

KLACHTENREGELING entrea lindenhout

PREAMBULE

De Stichting Entrea Lindenhout

overwegende

- dat de stichting streeft naar optimale hulpverlening aan cliënten;
- dat zich niettemin situaties kunnen voordoen waar cliënten klachten hebben over beslissingen, de wijze van behandeling of bejegening, door of namens de stichting;
- dat het daarbij de voorkeur heeft dat cliënt en betrokken medewerker en/of leidinggevende of gedragsdeskundige in een gesprek proberen de bij de cliënt levende onvrede op te lossen (interne klachtafhandeling);
- dat bij het uitblijven van een bevredigende oplossing de cliënt zijn klacht kan indienen bij de klachtencommissie;
- dat de cliënt zich ook rechtstreeks tot de klachtencommissie kan wenden;

gelet op

- de Jeugdwet artikel 4.2a;

stelt vast

- De Klachtenregeling Stichting Entrea Lindenhout

Artikel 1. BEGRIPSBEPALINGEN

In deze *klachtenregeling* wordt verstaan onder:

1. Stichting:
De Stichting Entrea Lindenhout
2. Klacht:
Een klacht over een gedraging van de stichting en/of van voor haar werkzame personen.
3. Gedraging:
Enig handelen of nalaten evenals het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor een cliënt van de stichting.
4. Cliënt:
Een jeugdige, ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of een pleegouder.
5. Klager:
Ieder die door een beslissing, behandeling of bejegening, die direct voortvloeit uit de wettelijke taken van de stichting, door of namens de stichting rechtstreeks in zijn of haar belang is getroffen. In elk geval degenen, die als zodanig zijn genoemd in artikel 1 lid 4 van deze regeling. Ook een nabestaande kan als klager worden aangemerkt indien de jeugdige, ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of de pleegouder, is overleden.
6. Partijen:
De indiener van de klacht en degene(n) op wie de klacht betrekking heeft.
7. Interne klachtafhandeling:
De behandeling van klachten onder verantwoordelijkheid van de leidinggevende.
8. De klachtencommissie:
De door de stichting conform de Jeugdwet ingestelde klachtencommissie belast met de behandeling van klachten.

Artikel 2. KLACHTENCOMMISSIE

1. De klachtencommissie bestaat uit ten minste drie leden, onder wie een voorzitter die niet werkzaam is voor of bij de stichting. De leden van de klachtencommissie worden benoemd door de stichting. De stichting biedt de klachtencommissie secretariële ondersteuning. De leden van de klachtencommissie kiezen uit hun midden een voorzitter en een vicevoorzitter.
2. De taak van de klachtencommissie is het behandelen van de bij de commissie ingediende klachten. De commissie verricht haar werkzaamheden volgens de bepalingen van een door haar, na overleg met de stichting, vastgesteld (huishoudelijk) reglement.
3. De klachtencommissie beslist onafhankelijk, zonder last of ruggespraak.
4. De leden van de klachtencommissie worden benoemd voor vier jaren. Zij kunnen eenmaal voor dezelfde periode worden herbenoemd.
5. De voorzitter en de leden van de klachtencommissie ontvangen voor deelname aan commissievergaderingen en/of behandeling van klachten (zoals het bijwonen van hoorzittingen) een vastgesteld bedrag en een vergoeding voor gemaakte reiskosten.
6. Bij aftreden van een lid van de klachtencommissie benoemt de stichting een nieuw lid.
7. De Raad van Bestuur kan een lid van de klachtencommissie schorsen of ontslaan, al dan niet op voordracht van de klachtencommissie, wegens verwaarlozing van zijn taak, of wegens dwingende redenen op grond waarvan het lidmaatschap niet kan worden gehandhaafd.
8. De klachtencommissie beschikt over een ambtelijk secretaris, die benoemd wordt door de stichting.
9. De ambtelijk secretaris ontvangt een vergoeding per behandelde klacht en voor gemaakte reiskosten.

Artikel 3. DE KLACHTBEHANDELING DOOR DE KLACHTENCOMMISSIE

1. Een klacht wordt ingediend zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen één jaar nadat de bestreden gedraging heeft plaatsgevonden of klager kennis heeft gekregen van de betreffende gedraging.
2. De klager richt zich schriftelijk tot het secretariaat van de klachtencommissie en geeft aan waarover hij een klacht indient.

Gelderse Klachtencommissie (GKC)
Postbus 332
6800 AH Arnhem
klachten@gkcjeugd zorg.nl
3. De klachtencommissie bevestigt de ontvangst van de klacht binnen zeven dagen na ontvangst, beoordeelt de ontvankelijkheid van de klacht en bericht de klager daarover met redenen omkleed. De klachtencommissie licht daarbij de klager in over de verdere procedure. De klachtencommissie brengt ook degenen over wie is geklaagd op de hoogte van de inhoud van de klacht en de verdere procedure, evenals de leidinggevende en Raad van Bestuur. De klachtencommissie vraagt klager of klachtenbehandeling op uitvoerend niveau nog mogelijk is. Indien de klager daartoe bereid is, vraagt de klachtencommissie de betrokken medewerkers de klacht in behandeling te nemen. De klachtencommissie neemt de klacht in behandeling als klachtenbehandeling op uitvoerend niveau niet mogelijk of gewenst is, respectievelijk als de klager laat weten dat de interne behandeling niet

tot een voor hem bevredigend resultaat heeft geleid. De klager behoudt het recht om de klacht rechtstreeks door de commissie te laten behandelen.

4. Ingeval de klachtencommissie overgaat tot behandeling van de klacht, verzoekt de klachtencommissie de stichting om een schriftelijke reactie op de klacht (verweerschrift). Zowel de klager als degene over wie geklaagd is krijgen tijdens de hoorzitting de gelegenheid mondeling een toelichting te geven op de klacht, met inachtneming van het principe van hoor en wederhoor, in elkaars aanwezigheid. De klachtencommissie kan besluiten tot een schriftelijke afdoening van de klacht.
5. De klachtencommissie is bevoegd schriftelijke informatie bij de stichting op te vragen. Voor zover deze betrekking hebben op de klager, dient hiervoor toestemming te worden gegeven door de klager. Voor zover deze betrekking hebben op medewerkers, dient hiervoor toestemming te worden gegeven door de betreffende medewerkers en het Bestuur van de stichting. Alle schriftelijke informatie waarover de klachtencommissie beschikt wordt vanwege de klachtafhandeling op de hoorzitting zowel aan klager als aangeklaagde in afschrift toegestuurd of overgelegd. Slechts om zwaarwegende redenen, dit ter beoordeling door de klachtencommissie, kan op verzoek van een der partijen inzage/afschrift worden geweigerd.
6. Klager kan zich laten ondersteunen door een Vertrouwenspersoon (zowel door een professionele ondersteuner/Zorgbelang als een persoon naar keuze uit het eigen netwerk). Klager dient dit vooraf kenbaar te maken. Als de stichting hiervoor goede redenen kan aanvoeren, kan de ondersteuning door een vertrouwenspersoon worden geweigerd.
7. De hoorzitting is niet openbaar.
8. De klachtencommissie stelt binnen zes weken na ontvangst van de klacht, de klager, degene over wiens gedraging is geklaagd, de leidinggevenden en de Raad van Bestuur schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van haar oordeel over de (on)gegrondheid van de klacht al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
9. Bij afwijking van de onder 4.8 bedoelde termijn van zes weken doet de klachtencommissie aan de klager, degene over wiens gedraging is geklaagd, de leidinggevenden en de Raad van Bestuur van de stichting daarvan schriftelijk en met redenen omkleed mededeling, onder vermelding van de termijn waarbinnen zij haar oordeel over de klacht zal uitbrengen.
10. Indiening van een klacht schorst een bestreden beslissing niet. Alleen de Raad van Bestuur van de stichting kan, indien er zwaarwegende redenen zijn, anders bepalen.

Artikel 4. REACTIE VAN DE RAAD VAN BESTUUR

1. Binnen vier weken na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie deelt de Raad van Bestuur klager, aangeklaagde en de klachtencommissie schriftelijk mee of zij het oordeel van de klachtencommissie overneemt en of en zo ja welke maatregel zij naar aanleiding van dat oordeel en van eventueel gedane aanbevelingen neemt. Indien de Raad van Bestuur afwijkt van het oordeel van de klachtencommissie deelt de Raad van Bestuur dit met redenen omkleed mee aan klager, aangeklaagde en klachtencommissie.
2. Bij afwijking van de onder 5.1 genoemde termijn van vier weken doet de Raad van Bestuur daarvan schriftelijk en met redenen omkleed mededeling aan de klager, aangeklaagde en de klachtencommissie, onder vermelding van de termijn waarbinnen zij haar standpunt kenbaar zal maken. De termijn voor uitstel bedraagt maximaal vier weken.
3. In de reactie van de Raad van Bestuur aan klager is opgenomen dat tegen de beslissing van de Raad van Bestuur geen beroep mogelijk is. Als over de jeugdige

een kindbeschermingsmaatregel is uitgesproken kan klager desgewenst een klacht in dienen bij de Nationale ombudsman.

Artikel 5. KLACHT OVER RAAD VAN BESTUUR

1. Indien een klacht betrekking heeft op een gedraging van een lid van het Bestuur worden de in deze regeling aan het Bestuur toegekende bevoegdheden uitgeoefend door de voorzitter van de Raad van Toezicht van de betreffende instelling.
2. Indien de klachtencommissie een oordeel gegeven heeft betreffende een klacht over de Raad van Bestuur, dan stelt zij in tegenstelling tot het gestelde in artikel 3 lid 8 niet alleen de Raad van Bestuur, maar ook de Raad van Toezicht op de hoogte van haar oordeel. De Raad van Toezicht handelt daarop conform artikel 6.

Artikel 6. KLACHTEN OVER ERNSTIGE SITUATIE MET EEN STRUCTUREEL KARAKTER

Indien een klacht zich richt op een ernstige situatie met een structureel karakter, stelt de klachtencommissie de stichting daarvan in kennis. Indien de klachtencommissie niet is gebleken dat de stichting ter zake maatregelen heeft getroffen, meldt de klachtencommissie deze klacht aan de ingevolge de Jeugdwet met het toezicht belaste ambtenaren. Onder een klacht over een ernstige situatie wordt verstaan een klacht over een situatie waarbij sprake is van onverantwoorde hulp.

Artikel 7. REGISTRATIE VAN KLACHTEN

1. De stichting kent een klachtenregistratiesysteem zowel voor de interne klachten als de door de klachtencommissie behandelde klachten.
2. In het registratiesysteem worden geregistreerd: het aantal en de aard van de klachten, de strekking van de oordelen en aanbevelingen van de klachtencommissie evenals de eventueel getroffen maatregelen door de stichting.
3. Van een klachtmelding wordt een dossier aangelegd welke gedurende vijf jaar wordt bewaard en vervolgens wordt vernietigd.

Artikel 8. JAARVERSLAG

1. De stichting zorgt ervoor dat over elk kalenderjaar een openbaar verslag wordt opgesteld. Het jaarverslag bevat informatie over aantal en aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten, de uitspraken van de klachtencommissie, de daaropvolgende besluiten van de Raad van Bestuur en de maatregelen die genomen zijn bij gegrond verklaarde klachten.
2. Het jaarverslag wordt, o.g.v. artikel 4.3.2 van de Jeugdwet vóór 1 juni van het daaropvolgende jaar gezonden aan onze Ministers en aan de ingevolge artikel 9.2 met het toezicht belaste ambtenaar, alsmede aan organisaties die in de regio de belangen van de jeugdige, ouders of pleegouders in algemene zin behartigen.

Artikel 9. INFORMEREN VAN CLIËNTEN OVER KLACHTENPROCEDURE

De stichting stelt cliënten bij de aanvang van contacten met de stichting op de hoogte van deze klachtenregeling. Naar deze klachtenregeling wordt verwezen in de informatiefolder, die iedere cliënt bij aanvang van de contacten ontvangt. De klachtenregeling is ook te vinden op de website van de stichting en wordt op verzoek aan cliënten toegestuurd.

Artikel 10. WIJZIGING OF INTREKKEN KLACHTENREGELING

1. Deze regeling kan door de Raad van Bestuur van de stichting worden gewijzigd en/of ingetrokken. Wijziging en/of intrekking heeft geen terugwerkende kracht.
2. Alvorens de klachtenregeling te wijzigen en/of in te trekken vraagt de Raad van Bestuur de klachtencommissie en cliëntenraad om advies.
3. In alle gevallen, waarin deze regeling niet voorziet, beslist de Raad van Bestuur van de stichting.