



# **KLACHTENREGELING**

**entrea lindenhout**

## VOORWOORD

Entrea lindenhout streeft naar optimale hulpverlening aan cliënten. Toch kunnen zich situaties voordoen waarin cliënten niet tevreden zijn over beslissingen of de wijze van behandeling of bejegening door medewerkers van entrea lindenhout

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 of gedragsdeskundige. De praktijk wijst uit dat in een dergelijk gesprek meestal een bevredigende oplossing gevonden wordt. Dit betreft de interne klachtafhandeling.

Wanneer het niet lukt de problemen op te lossen, kan de cliënt zijn klacht voorleggen aan de Gelderse Klachtencommissie. 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 Gelderse Klachtencommissie met het verzoek de klacht te behandelen.

Cliënten hebben recht op een zorgvuldige behandeling van hun klachten.

Entrea lindenhout heeft, conform de vereisten in de Jeugdwet (§4.2a), een klachtenregeling, die is vastgesteld door de Raad van Bestuur.

Deze [klachtenregeling GKC](#) is ook te vinden op de website van entrea lindenhout.

Voor de behandeling van klachten maakt entrea lindenhout gebruik van een externe, onafhankelijke klachtencommissie: de 'Gelderse Klachtencommissie' (GKC). De Gelderse Klachtencommissie is ondergebracht bij Jeugdbescherming Gelderland.

De noodzakelijke persoonsgegevens in het kader van een klachtbehandeling worden vanuit entrea lindenhout uitgewisseld met het ambtelijk secretariaat van de Gelderse Klachtencommissie, dat gevestigd is bij Jeugdbescherming Gelderland en aldaar opgeslagen in het registratiesysteem van de GKC.

# Klachtenregeling Gelderse Klachtencommissie - entrea lindenhout

## Artikel 1. Definities

In deze *klachtenregeling* wordt verstaan onder:

### 1. Klacht

Een klacht is een uiting van onvrede over gedragingen van een medewerker van entrea lindenhout en/of van entrea lindenhout zelf.

### 2. Gedraging

Enig handelen of nalaten, en ook het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor een cliënt.

### 3. Klager

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.

Ook een nabestaande kan als klager worden aangemerkt als 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.

### 4. Gemachtigde

Een persoon die namens de klager of de medewerker optreedt in de klachtenprocedure door middel van een schriftelijke machtiging.

### 5. Partijen

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

### 6. Klachtenformulier

Een standaardformulier waarmee de klager een klacht kan indienen.

### 7. Interne klachtafhandeling

De behandeling van klachten onder verantwoordelijkheid van de leidinggevende.

### 8. De klachtencommissie

De door entrea lindenhout conform de Jeugdwet ingestelde klachtencommissie belast met de behandeling van klachten, welke is ondergebracht bij Jeugdbescherming Gelderland.

### 9. Vertrouwenspersoon

Een persoon die de klager bijstaat tijdens de klachtprocedure. Dit kan een persoon naar keuze uit het eigen netwerk zijn, of een professionele ondersteuner van Jeugdstem/Zorgbelang.

## **Artikel 2. Klachtencommissie**

1. De klachtencommissie bestaat uit ten minste drie leden, onder wie een voorzitter, die niet werkzaam zijn voor of bij entrea lindenhout. De commissieleden hebben ruime ervaring binnen en kennis van de jeugdzorg en/of zijn juridisch geschoold. De commissieleden hebben een geheimhoudingsplicht.  
De leden van de klachtencommissie worden benoemd door Jeugdbescherming Gelderland met instemming van entrea lindenhout.
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 entrea lindenhout, 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 (schriftelijk of het bijwonen van hoorzittingen) een vastgesteld bedrag en een vergoeding voor gemaakte reiskosten.
6. De klachtencommissie beschikt over een ambtelijk secretaris van Jeugdbescherming Gelderland, die benoemd wordt met instemming van entrea lindenhout.

## **Artikel 3. De klachtenbehandeling 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. Voor het formuleren van de klacht kan gebruik gemaakt worden van het klachtenformulier. Hierop kan klager, eventueel met ondersteuning van een vertrouwenspersoon, de klacht formuleren en nader toelichten.  
In de klacht staat in elk geval:
  - de naam, het (e-mail)adres en het telefoonnummer van de klager;
  - de naam van de betrokken medewerker tegen wie de klacht gericht is;
  - de naam van de jeugdige(n) die bij de hulpverlening van entrea lindenhout betrokken is geweest;
  - een korte omschrijving van de gedraging waarop de klacht is gericht en wanneer deze heeft plaatsgevonden;
  - een korte beschrijving van wat de cliënt met de klacht hoopt te bereiken.Het klachtenformulier is te vinden op de website van entrea lindenhout.

3. De klager zendt zijn klacht (per brief of e-mail) aan het secretariaat van de klachtencommissie:

*Gelderse Klachtencommissie (GKC)*  
Postbus 332  
6800 AH Arnhem  
[klachten@gkcjeugd zorg.nl](mailto:klachten@gkcjeugd zorg.nl)
4. De klachtencommissie bevestigt binnen vijf werkdagen de ontvangst van de klacht aan de klager, 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 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.
5. Wanneer de klacht in behandeling wordt genomen vraagt de klachtencommissie entrea linden hout 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.
6. De klachtencommissie is bevoegd schriftelijke informatie op te vragen bij entrea linden hout. Voor zover deze betrekking heeft op de klager, dient hiervoor toestemming te worden gegeven door de klager. Voor zover deze betrekking heeft op medewerkers, dient hiervoor toestemming te worden gegeven door de betreffende medewerkers en het Bestuur van entrea linden hout.

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.
7. Klager kan zich tijdens de klachtbehandeling laten ondersteunen door een Vertrouwenspersoon (zowel door een professionele ondersteuner van Jeugdstem/Zorgbelang als een persoon naar keuze uit het eigen netwerk). Klager dient dit vooraf kenbaar te maken. Als entrea linden hout hiervoor goede redenen kan aanvoeren, kan de ondersteuning door een vertrouwenspersoon worden geweigerd.
8. De hoorzitting (ook klachtbijeenkomst genoemd) is niet openbaar.
9. De klachtencommissie stelt binnen zes weken na ontvangst van de klacht, de klager, degene over wiens gedraging is geklaagd 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.

10. 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 leidinggevend en de Raad van Bestuur van entrea lindenhout daarvan schriftelijk en met redenen omkleed mededeling, onder vermelding van de termijn waarbinnen zij haar oordeel over de klacht zal uitbrengen.
11. Indiening van een klacht schorst een bestreden beslissing niet. Alleen de Raad van Bestuur van entrea lindenhout kan, indien er zwaarwegende redenen zijn, anders bepalen.

#### **Artikel 4. Besluit 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 welk besluit 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 4.1 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 kindbeschermsmaatregel 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 de Raad van Bestuur worden de in deze regeling aan de Raad van Bestuur toegekende bevoegdheden uitgeoefend door de voorzitter van de Raad van Toezicht van entrea lindenhout.
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 4.

#### **Artikel 6. Klachten over ernstige situatie met structureel karakter**

1. Indien een klacht zich richt op een ernstige situatie met een structureel karakter, stelt de klachtencommissie entrea lindenhout daarvan in kennis. Indien de klachtencommissie niet is gebleken dat entrea lindenhout 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. Entrea lindenhout 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 entrea lindenhout.
3. Van een klachtmelding wordt een dossier aangelegd welke gedurende vijf jaar wordt bewaard en vervolgens wordt vernietigd.
4. De klachtencommissie, gevestigd bij Jeugdbescherming Gelderland, heeft een eigen registratiesysteem. De klachtencommissie gaat zorgvuldig om met de persoonsgegevens in het kader van de klachtbehandeling, conform het privacyreglement van Jeugdbescherming Gelderland en de Data-uitwisselingsovereenkomst tussen Jeugdbescherming Gelderland en entrea lindenhout. De klachtencommissie bewaart een klachtdossier gedurende twee jaar na afsluiting van de klachtbehandeling

## **Artikel 8. Jaarverslag**

1. Entrea lindenhout 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**

1. Entrea lindenhout stelt cliënten bij de aanvang van contacten met entrea lindenhout 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 entrea lindenhout en wordt op verzoek aan cliënten toegestuurd.

## **Artikel 10. Wijzigen of intrekken klachtenregeling**

1. Deze regeling kan door de Raad van Bestuur van entrea lindenhout 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 entrea lindenhout.