

## Klachtenregeling Buurtzorg Jong

In dit document volgt een weergave van de stappen die worden gezet wanneer blijkt dat één van de leden van een gezin waaraan wij hulp bieden of een jongere ontevreden is over de hulp. Hierbij geldt dat wanneer één van de hieronder beschreven stappen niet leidt tot een bevredigende oplossing, de volgende stap wordt ingezet. Het is afhankelijk van de klacht en de wens van de klager ook mogelijk dat er stappen worden overgeslagen.

### Artikel 0.1 Begrippen

- |    |                                  |  |
|----|----------------------------------|--|
| a. | Zorgaanbieder                    | Buurtzorg Jong (Als onderdeel van Stichting Buurtzorg Nederland)   |
| b. | Directeur                        | De directeur van Buurtzorg Jong  |
| c. | Interne klachtenprocedure        | Bij de afhandeling van een klacht volgens de interne klachtenprocedure heeft de teamcoach de regie. Deze kan desgewenst collega's betrekken om tot een goede beoordeling van de klacht te komen.   |
| d. | Onafhankelijke klachtencommissie | De commissie zoals bedoeld in artikel 8 van deze regeling  |
| e. | Gezin                            | Alle leden behorende tot het gezin dat zorg ontvangt van Buurtzorg Jong.   |
| f. | Klacht                           | Schriftelijk ingediende uiting van onvrede over een handeling of het nalaten ervan, alsmede over het nemen van een besluit door Buurtzorg Jong of door een persoon die voor Buurtzorg Jong werkzaam is, hetgeen gevolgen heeft voor een cliënt |
| g. | Klager                           | Degene die een klacht indient  |
| h. | Aangeklaagde                     | Degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft   |
| i. | Team coach                       | Degene die binnen Buurtzorg Jong belast is met de behandeling van klachten.  |
| j. | AKJ                              | Stichting Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg  |
| k. | Raad Van Bestuur                 | De Raad Van Bestuur van Stichting Buurtzorg Nederland.   |
| l. | Zittingscommissie                | De onafhankelijke commissie die voor een specifieke klacht wordt aangesteld.   |
| m. | Ambtelijk Secretaris             | Een medewerker van Stichting Buurtzorg Nederland, die de klacht voor de onafhankelijke klachtencommissie in ontvangst neemt en informatie verwerkt.  |

## Artikel 1.1

### Stap 1: Hoe gaan we te werk wanneer een gezin ontevreden is?

Het gezinslid bespreekt zijn onvrede met de betrokken hulpverlener. De hulpverlener gaat in gesprek met het gezin en betreft anderen hierbij wanneer dit bevorderlijk is voor het vinden van een oplossing voor de onvrede.

## Artikel 2.1

### Stap 2: Klachtenregeling en teamcoach

De hulpverlener maakt het ontevreden gezin attent op de interne klachtenprocedure.

#### Artikel 2.2 Onafhankelijke cliëntondersteuning

De hulpverlener of de teamcoach wijst het gezin op de mogelijkheid zich te laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure. Het gezin kan hiervoor gebruik maken van onafhankelijke cliëntondersteuning of van ondersteuning vanuit het AKJ.

## Artikel 3.1

### Stap 3: Het indienen van een klacht

Het gezin kan schriftelijk of mondeling een klacht indienen bij de betrokken hulpverlener, bij het team of bij de teamcoach van Buurtzorg Jong. Het mailadres van het team is te vinden op [www.buurtzorgjong.nl](http://www.buurtzorgjong.nl). Het team kan de klager desgevraagd voorzien van de contactgegevens van de teamcoach.

#### artikel 3.2 Wie kan een klacht indienen?

Een klacht kan worden ingediend door de volgende personen:

- Een gezinslid van een gezin dat hulp ontvangt door Buurtzorg Jong.
- Een vertegenwoordiger van het gezin of van één van de gezinsleden.
- Een derde die belast is met het ouderlijk gezag over één van de gezinsleden.

#### artikel 3.3 De ontvankelijkheid van de klacht.

Een klacht wordt als niet ontvankelijk beschouwd wanneer:

- De klacht wordt ingediend door een persoon die daarvoor niet bevoegd is.
- De klacht gaat over een gebeurtenis die meer dan 2 jaar geleden heeft plaatsgevonden.
- Indien een gelijke klacht al in behandeling of al eerder is afgehandeld.

## Artikel 4.1

### Stap 4: Eerste contact naar aanleiding van een klacht

De teamcoach van Buurtzorg Jong neemt binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht contact op met de klager en met de aangeklaagde. De teamcoach bespreekt met de betrokkenen hoe de klacht verder wordt afgehandeld. Op basis van deze gesprekken bepaalt de teamcoach de te volgen procedure en stelt de betrokkenen op de hoogte.

## Artikel 5.1

### Stap 5: Onderzoek naar aanleiding van de klacht

De teamcoach onderzoekt de klacht. Daarnaast zal hij/zij (met toestemming van het gezin) het bijbehorende dossier onderzoeken.

#### **Artikel 5.2 Dossieronderzoek**

De teamcoach kan zelf een dossieronderzoek uitvoeren of hiervoor een interne commissie samenstellen (zie artikel 5.3). De teamcoach vraagt toestemming aan het gezin of diens vertegenwoordiger voor inzage in het dossier.

#### **Artikel 5.3 Betrekken van deskundigen ter beoordeling van de klacht.**

De teamcoach kan een (dossier)onderzoek zelf uitvoeren. De teamcoach heeft de mogelijkheid om deskundigen te betrekken om tot een goede beoordeling van de klacht te komen. Deze deskundigen zijn niet direct betrokken bij de hulpverlening aan de klager of zijn/haar gezin.

#### **Artikel 5.4 Bevoegdheid van de teamcoach en de betrokken deskundigen.**

Claims worden niet in behandeling genomen, deze worden doorgezet naar de directeur.

## Artikel 6.1

### Stap 6: Het gesprek over de klacht

Tijdens het onderzoek kan de teamcoach een gesprek organiseren om de klacht verder te verduidelijken en tot afspraken te komen. Hierbij beoordeelt de teamcoach welke personen aanwezig dienen te zijn.

#### **Artikel 6.2 Overeenstemming zonder uitspraak**

Als tijdens een klachtgesprek een voor de klager bevredigende oplossing kan worden gevonden, dan wordt de klacht daarmee afgehandeld. Er volgt dan een schriftelijke weergave van wat tijdens het gesprek is besproken.

## Artikel 7.1

### Stap 7: Conclusie naar aanleiding van het klachtgesprek

Naar aanleiding van het onderzoek en het klachtgesprek, formuleert de teamcoach een conclusie. Deze wordt schriftelijk met de klager en de aangeklaagde gedeeld.

#### **Artikel 7.2 Termijn van behandeling**

Buurtzorg Jong handelt binnen zes weken af. Bij dreigende overschrijding van deze termijn informeert de teamcoach de klager, de aangeklaagde hierover schriftelijk met vermelding van de redenen en van de termijn waarbinnen zij alsnog een uitspraak tegemoet kunnen zien.

**Artikel 7.3 Schriftelijke conclusie over de klacht.**

De schriftelijke conclusie over de klacht bevat de volgende zaken:

- De inhoud van de klacht
- De standpunten van de klager en de aangeklaagde
- De wijze waarop de klacht behandeld is
- Het oordeel van de teamcoach (en eventueel betrokken deskundigen)
- De motivering van het bovenstaande oordeel
- Eventuele aanbevelingen aan de klager
- Eventuele verbeterpunten die naar aanleiding van de klacht in de werkwijze van Buurtzorg Jong zijn doorgevoerd (zie artikel 7.4).

**Artikel 7.4 Verbeterpunten naar aanleiding van de klacht**

Wanneer vanuit de conclusie over de klacht naar voren is gekomen dat er in de aanpak of organisatie van Buurtzorg Jong verbeterpunten doorgevoerd moeten worden, dan worden deze aanbevelingen doorgezet naar de directeur. De directeur zorgt ervoor dat de verbeterpunten worden geïmplementeerd.

## Artikel 8.1

### Stap 8: Onafhankelijke klachtencommissie

Wanneer blijkt dat het gesprek over de klacht en de conclusies die zijn betrokken, niet tot een bevredigende oplossing hebben geleid, dan kan de klacht door de klager worden voorgelegd aan de onafhankelijke klachtencommissie van Stichting Buurtzorg Nederland.

**Artikel 8.2: Werkwijze rondom de onafhankelijke klachtencommissie**

- De teamcoach van Buurtzorg Jong verstrekt de contactgegevens van de onafhankelijke klachten commissie op diens verzoek aan de klager.
- De teamcoach wijst de klager op de mogelijkheid om gebruik te maken van onafhankelijke cliëntondersteuning.
- De Raad van Bestuur stelt een onafhankelijke klachtencommissie in en draagt zorg voor de instandhouding van deze commissie.
- De Raad van Bestuur ziet erop toe dat de klachtencommissie haar werkzaamheden verricht volgens deze regeling.
- De Raad van Bestuur stelt de klachtencommissie de faciliteiten ter beschikking die de klachtencommissie voor haar werkzaamheden redelijkerwijs nodig heeft.

**Artikel 8.3 Samenstelling klachtencommissie**

- De klachtencommissie heeft tenminste drie leden, waaronder de voorzitter en plaatsvervangend voorzitter.
- De Raad van Bestuur benoemt de leden van de klachtencommissie. Personen die werkzaam zijn bij of voor Stichting Buurtzorg Nederland zijn niet benoembaar tot voorzitter of plaatsvervangend voorzitter.
- De Raad van Bestuur stelt de klachtencommissie zodanig samen dat een deskundige en zorgvuldige beslissing op een klacht gewaarborgd is.
- De Raad van Bestuur stelt de cliëntenraad in de gelegenheid een verzwaard advies uit te brengen met betrekking tot ieder voorgenomen besluit tot benoeming van een lid van de klachtencommissie.

**Artikel 8.4 Aard van de klacht en termijn van behandeling**

- ▷ De klachtencommissie doet binnen zes weken na ontvangst van de klacht uitspraak. Bij dreigende overschrijding van deze termijn informeert de klachtencommissie de klager, de aangeklaagde en Buurtzorg Jong hierover schriftelijk met vermelding van de redenen en van de termijn waarbinnen zij alsnog een uitspraak tegemoet kunnen zien.

**Artikel 8.5 Ontvankelijkheid van de klacht**

1. De voorzitter van de klachtencommissie kan een klacht niet-ontvankelijk verklaren als:
  - a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de onafhankelijke klachtencommissie is behandeld;
  - b. indien een gelijke klacht nog in behandeling is;
  - c. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is.
2. Indien de voorzitter van de klachtencommissie een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

**Artikel 8.6 Melding van een klacht aan de Raad van Bestuur (door de voorzitter)**

1. De (voorzitter van) de klachtencommissie meldt klachten zo spoedig mogelijk mondeling aan de Raad van Bestuur als deze, naar redelijkerwijs vermoed kan worden, betrekking hebben op onverantwoorde zorg met een structureel karakter.
2. Binnen drie werkdagen na zijn melding bedoeld in het voorgaande lid, bevestigt de voorzitter de melding schriftelijk aan de Raad van Bestuur. Tevens stelt hij de klager en de aangeklaagde in kennis van de melding aan de Raad van Bestuur.
3. De (voorzitter van) de klachtencommissie verzoekt Buurtzorg Jong om binnen een door hem te bepalen termijn de klachtencommissie schriftelijk te informeren over zijn bevindingen en eventuele maatregelen naar aanleiding van de melding.
4. De melding aan de Raad van Bestuur heeft geen schorsende werking op de behandeling van de klacht door de klachtencommissie.

**Artikel 8.7 Zittingscommissie**

1. Een klacht wordt behandeld door een door de voorzitter per klacht samen te stellen zittingscommissie. Deze bestaat uit ten minste drie leden van de klachtencommissie, onder wie de voorzitter of diens plaatsvervanger.
2. De voorzitter stelt de zittingscommissie zodanig samen, dat een deskundige en zorgvuldige beslissing over de klacht is gewaarborgd.
3. Een persoon op wie een klacht rechtstreeks betrekking heeft, is niet benoembaar tot lid van de zittingscommissie die die klacht zal behandelen.

**Artikel 8.8 Onderzoek**

1. De klachtencommissie kan medewerkers van Buurtzorg Jong verzoeken inlichtingen te verstrekken ter zake van hetgeen waarover is geklaagd.
2. Medewerkers van Buurtzorg Jong zijn gehouden hun medewerking te verlenen aan de werkzaamheden van de klachtencommissie voor zover dit redelijkerwijs van hen gevergd kan worden.
3. De klachtencommissie kan zich, na voorafgaande toestemming van de Raad van Bestuur, laten adviseren door deskundigen. De kosten daarvan komen voor rekening van Stichting Buurtzorg Nederland.

**Artikel 8.9 Hoorzitting**

1. De zittingscommissie kan besluiten een hoorzitting te houden ten einde de klager en de aangeklaagde gelegenheid te geven hun standpunten mondeling toe te lichten.
2. In de regel worden partijen in elkaars aanwezigheid gehoord tijdens de hoorzitting. Op gemotiveerd verzoek van de klager of de aangeklaagde kan de zittingscommissie hen afzonderlijk horen.
3. Indien de klager en de aangeklaagde afzonderlijk worden gehoord, draagt de zittingscommissie zorg voor een verslag van het besprokene. Dit verslag brengt de zittingscommissie ter kennis van de partij die niet aanwezig was tijdens het horen en geeft deze de gelegenheid om binnen een door de zittingscommissie te bepalen termijn te reageren.

**Artikel 8.10 Uitspraak klachtencommissie**

1. De uitspraak van de klachtencommissie strekt tot ongegrondverklaring van de klacht dan wel gehele of gedeeltelijke gegrondverklaring van de klacht.
2. In iedere uitspraak beschrijft de klachtencommissie:
  - a. de klacht waarop de uitspraak betrekking heeft;
  - b. de standpunten van de klager en de aangeklaagde;
  - c. de wijze waarop de klachtencommissie de klacht behandeld heeft;
  - d. het oordeel van de klachtencommissie en de motivering daarvan;
  - e. de namen van de leden die de uitspraak vastgesteld hebben;
  - f. de mogelijkheid om tegen de uitspraak in beroep te gaan;
  - g. eventuele aanbevelingen van de klachtencommissie.
3. De klachtencommissie stuurt iedere uitspraak over een klacht aan:
  - a. de klager
  - b. de betrokken cliënt (indien deze niet zelf de klager is)
  - c. de aangeklaagde
  - d. de Raad van Bestuur

**Artikel 8.11 Geheimhouding**

- De leden van de klachtencommissie en de ambtelijk secretaris zijn verplicht om informatie die zij in het kader van de uitoefening van hun functie verkrijgen en waarvan zij het vertrouwelijke karakter kennen of redelijkerwijs moeten vermoeden, geheim te houden, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit hun taak bij de uitvoering van de Wkcz de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

**Artikel 9.1****Stap 9: Klachten voor de tuchtcommissie**

De medewerkers van Buurtzorg Jong werken volgens de norm verantwoorde werktoedeling zoals deze is beschreven in de Jeugdwet (2015). Dit houdt onder meer in dat de medewerkers zich te houden hebben aan de voor hen geldende regelgeving en Beroepscode voor de Jeugdzorgwerker.

Wanneer de klager van mening is dat de aangeklaagde zich niet heeft gehouden aan de voor hen geldende beroepscode kan een klacht worden ingediend volgens het tuchtrecht.

Meer informatie over het tuchtrecht kunt u vinden op de website van het SKJ:

<https://skjeugd.nl/tuchtrecht/klachten/ik-heb-een-klacht/>