

8-2-2023

Klachtenregeling Jeugdstem

Visie en uitgangspunten

Jeugdstem wil ervoor zorgen dat cliënten van jeugdhulp bij vragen of klachten over deze jeugd altijd een beroep kunnen doen op een onafhankelijke, professionele vertrouwenspersoon. Het doel van Jeugdstem is het verbeteren van de (rechts)positie van jeugdige en volwassen cliënten in de jeugdhulp. Onze vertrouwenspersonen dragen daarmee bij aan de rechtsbescherming van deze cliënten. Jeugdstem wil voor cliënten in de jeugdhulp een betrouwbare organisatie zijn, die naast hen staat, hen individueel actief ondersteunt, hen helpt om op te komen voor hun belangen en hen objectieve informatie en advies geeft over hun rechten binnen de jeugdhulp.

Toch kan het voorkomen dat cliënten ontevreden zijn over de manier waarop medewerkers van Jeugdstem hen van dienst zijn of te woord staan. Wij vinden het belangrijk dat de cliënt die onvrede kan uiten en dat de drempel om onvrede over het werk van de vertrouwenspersonen te uiten zo laag mogelijk is. Zo kunnen we snel, serieus en adequaat op de onvrede ingaan en oplossingen zoeken. De mogelijkheden tot het uiten van onvrede zijn vastgelegd in deze klachtenregeling.

Jeugdstem wil klachten zorgvuldig behandelen en wil ook leren van de klachten van haar cliënten. Daarom brengen de verantwoordelijken binnen Jeugdstem en de externe klachtencommissie elk jaar verslag uit aan de Raad van Bestuur van Jeugdstem. Hierin vermelden zij de analyse van de ingediende klachten en geven zij adviezen aan de Raad van Bestuur. Met behulp van deze informatie bekijkt Jeugdstem hoe de dienstverlening verbeterd kan worden.

Definities

Cliënt

Wanneer in deze regeling gesproken wordt over 'de cliënt' wordt de persoon bedoeld die minimaal één keer contact heeft gehad met een medewerker van Jeugdstem met een vraag, klacht of probleem over de jeugdhulp en die een klacht heeft over de dienstverlening van Jeugdstem. Ook overige personen die naar het oordeel van Jeugdstem een voldoende belang hebben worden in het licht van deze klachtregeling gezien als cliënt.

Medewerker

Onder 'de medewerker' wordt verstaan de medewerker op wiens werk de klacht betrekking heeft.

Leidinggevende

Onder 'de leidinggevende' wordt verstaan de leidinggevende van de medewerker die betrokken is bij de klacht.



Klacht

Onder een klacht wordt verstaan een uiting van onvrede van een cliënt over de dienstverlening van Jeugdstem en/of over de handelswijze van een medewerker van Jeugdstem. Aangezien een medewerker in dienst is van Jeugdstem, wordt een klacht over een medewerker altijd gezien als een klacht over Jeugdstem en is Jeugdstem verantwoordelijk voor de behandeling van de klacht.

Ontvankelijkheid

De cliënt wordt niet ontvankelijk verklaard in zijn klacht als de gedraging waarover geklaagd wordt zich langer dan 12 maanden voordat de klacht wordt ingediend heeft voorgedaan. Op deze verjaringstermijn zijn ruime uitzonderingsgronden van toepassing, die de cliënt kenbaar kan maken bij het indienen van de klacht. Bij de beoordeling van de ontvankelijkheid van de klacht, na het verstrijken van de verjaringstermijn, zal Jeugdstem een individuele afweging naar redelijkheid maken. Daarbij wordt het belang van de cliënt bij behandeling van de klacht meegewogen. Tevens is deze verjaringstermijn niet van toepassing op de minderjarige cliënt, zij kunnen te allen tijde een klacht indienen.

Doel klachtbehandeling

Het doel van de klachtbehandeling is om de onvrede van een cliënt over de medewerker of Jeugdstem snel, laagdrempelig en adequaat bespreekbaar te maken. Hierbij wordt getracht tot een oplossing te komen die passend is voor alle betrokkenen. Tevens gebruikt Jeugdstem de klachtbehandeling als kwaliteitsinstrument, om zodoende de dienstverlening aan cliënten te verbeteren.

Behandeltermijn

Voor de behandeling van de klacht hanteert Jeugdstem een termijn van zes weken, te rekenen vanaf het moment dat de klacht van de cliënt door Jeugdstem ontvangen is.

Drie manieren van klachtbehandeling

Om zo laagdrempelig en zo spoedig mogelijk een oplossing te vinden voor de klacht van de cliënt, stimuleert Jeugdstem de cliënt altijd eerst de interne route te bewandelen. Zodoende zijn de drie manieren van klachtbehandeling opgebouwd van stap A tot en met stap C, waarbij gestart wordt met de meest laagdrempelige manier om een klacht te bespreken (gesprek met de betreffende medewerker). Het staat de cliënt echter vrij om direct te kiezen voor stap B of stap C, en de klacht voor te leggen aan de leidinggevende of de onafhankelijke klachtencommissie van Jeugdstem. Tevens staat het de cliënt vrij om iemand, ter ondersteuning, mee te nemen naar het gesprek met de leidinggevende en/of de zitting bij de onafhankelijke klachtencommissie. De behandeling van een klacht kan op de volgende drie manieren plaatsvinden:

- A. de cliënt bespreekt de klacht met de betrokken medewerker (interne route).
Wanneer de cliënt ontevreden is over de manier waarop een medewerker zijn werk doet, is het aan te raden dat de cliënt dit zo snel mogelijk met die medewerker bespreekt. Ook als de medewerker merkt dat de cliënt ontevreden is over hem/Jeugdstem, maakt de medewerker dit bespreekbaar met de cliënt;
- B. de cliënt bespreekt de klacht met de leidinggevende van de medewerker (interne route). De cliënt kan ervoor kiezen om de klacht voor te leggen aan de



leidinggevende van de medewerker. De cliënt neemt telefonisch contact op met de leidinggevende. Eventueel kan er een driegesprek gevoerd worden met cliënt, leidinggevende en medewerker. In het gesprek wordt de klacht van de cliënt besproken en wordt gezocht naar oplossingsmogelijkheden;

- C. de cliënt legt de klacht voor aan de onafhankelijke klachtencommissie van Jeugdstem, externe route). De klachtencommissie bestaat, bij de behandeling van klachten, uit minimaal drie leden: een voorzitter en twee andere leden. Leden van de klachtencommissie werken niet bij Jeugdstem en hebben daar ook nooit gewerkt. Op de website van Jeugdstem is het adres van de klachtencommissie te vinden. Ook het reglement van de klachtencommissie is in te zien op de website www.jeugdstem.nl of op te vragen bij het secretariaat van de klachtencommissie. Hierin wordt beschreven hoe een klacht ingediend moet worden, hoe een klacht behandeld wordt en op welke wijze en wanneer er een uitspraak gedaan wordt.

