

# Klachtenreglement

## Zorggroep Raeda

## Voorwoord

Op grond van de Jeugdwet is iedere jeugdhulpaanbieder verplicht een klachtenregeling te treffen. Zorggroep Raeda is een jeugdhulpaanbieder en wil middels dit document de klachtenregeling welke is gekoppeld aan de organisatie inzichtelijk maken.

Deze klachtenregeling gaat over uitingen van onvrede en klachten betreffende de jeugdhulp in het kader van de Jeugdwet. De term klacht heeft hier een andere betekenis dan in het spraakgebruik. Niet iedere uiting van onvrede is een klacht in de zin van de deze regeling, daarvan is alleen sprake als de uiting van onvrede als zodanig is ingediend bij Zorggroep Raeda en/of bij de onafhankelijke klachtencommissie waar de organisatie bij is aangesloten namelijk; Klachtenportaal Zorg.

Klachtenportaal Zorg is een onafhankelijk instantie die klachten behandelt die worden ingediend over de geleverde jeugdhulp van jeugdhulpaanbieders, die zijn aangesloten bij Klachtenportaal Zorg. De klachtenprocedure jeugdzorg van Klachtenportaal Zorg kunt u vinden op hun website via de volgende link:

<https://klachtenportaalzorg.nl/klachtenprocedure-jeugdzorg/>

Zorggroep Raeda gelooft erin dat het in ieders belang is om te proberen om onvrede informeel op te lossen, zodat er geen formele klacht hoeft te worden ingediend. Van onze medewerkers wordt verwacht dat zij zich hiervoor inzetten en dus altijd bereid zijn om met ontevreden cliënten in gesprek te gaan. De vertrouwenspersoon Jeugdstem kan daarbij behulpzaam zijn. In dit document staat het informeel oplossen van uitingen van onvrede centraal. Dat neemt niet weg dat onze cliënten altijd het recht hebben om direct formeel een klacht in te dienen bij de onafhankelijke klachtencommissie van Klachtenportaal Zorg.

Bij de behandeling van klachten gaan we respectvol met elkaar om, laten we iedereen in zijn waarde en luisteren we naar elkaar.

*Directie, Zorggroep Raeda*

## Artikel 1 Begripsbepalingen

1. In dit klachtenreglement wordt verstaan onder:
  - a) Wet: de Jeugdwet 2014
  - b) Aanbieder: Zorggroep Raeda.
  - c) Klacht: een schriftelijke uiting en/of mondelinge uiting van onvrede over een gedraging van de aanbieder, voor zover deze gedraging betrekking heeft op de uitvoering van de jeugdhulp. Onder gedraging wordt ook verstaan een nalaten;
  - d) Klager: de persoon die de klacht indient en/of zijn onvrede uit over de gedraging van de aanbieder, voor zover deze gedraging betrekking heeft op de uitvoering van de jeugdhulp. Dit kan zijn: de jeugdige, de ouder, de ouder zonder gezag, de voogd, de persoon die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of de pleegouder of een nabestaande indien de jeugdige, de ouder, de ouder zonder gezag, de voogd, de persoon die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of de pleegouder is overleden;
  - e) Aangeklaagde (aanbieder): de persoon op wie de klacht betrekking heeft;
  - f) Klachtencommissie Klachtenportaal Zorg: de klachtencommissie die is ingesteld op grond van artikel 4.2.1. van de Jeugdwet en die is belast met de behandeling van klachten als bedoeld onder c;
  - g) Klachtenreglement: Klachtenregeling van Zorggroep Raeda.

## **Artikel 2 Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is?**

1. Een klager kan zijn ontevredenheid bespreken met:
  - a) de medewerker over wie hij niet tevreden is;
  - b) de directie;
  - c) de vertrouwenspersoon van Jeugdstem;
  - d) de klachtencommissie Klachtenportaal Zorg.

## **Artikel 3 De medewerker en directie:**

1. Een medewerker stelt een klager in de gelegenheid om diens ontevredenheid over hem met hem te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede.
2. Medewerkers maken de klager zo nodig attent op de vertrouwenspersoon van Jeugdstem, de directie en de klachtencommissie Klachtenportaal Zorg.
3. Medewerkers bespreken onvrede van de klager in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel de onvrede weg te nemen en / of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.
4. Indien de klager de directie vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, stelt de directie hem in de gelegenheid om de onvrede te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de directie of de klager dit niet wenselijk vindt. De directie maakt de klager zo nodig attent op de vertrouwenspersoon van Jeugdstem en de klachtencommissie Klachtenportaal Zorg. De directie bespreekt onvrede van een klager in het team dat de zorg aan de cliënt levert met als doel de onvrede weg te nemen en / of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.

## **Artikel 4 De vertrouwenspersoon**

1. Cliënten die jeugdhulp ontvangen kunnen terecht bij de vertrouwenspersoon van Jeugdstem.
2. De directie draagt ervoor zorg dat bij de aanvang of start van de verlening van de jeugdhulp cliënten en diens wettelijk vertegenwoordigers worden geïnformeerd over de vertrouwenspersoon van Jeugdstem, diens taken en op welke wijze de vertrouwenspersoon bereikbaar en beschikbaar is. De directie draagt ervoor zorg dat deze informatie tevens op de website van de organisatie beschikbaar is.
3. De directie draagt ervoor zorg dat de vertrouwenspersoon van Jeugdstem zijn werkzaamheden kan uitvoeren en verschaft hem de faciliteiten die voor een juiste uitoefening van zijn taak nodig zijn.

## **Artikel 5 De klachtencommissie Klachtenportaal Zorg**

1. Indien de klager er samen met de aanbieder niet uitkomt dan kan de bemiddeling van de onafhankelijk klachtencommissie worden ingeschakeld. De onafhankelijke klachtencommissie is onderdeel van Klachtenportaal Zorg waar de aanbieder bij is aangesloten.
2. De klager kan bij de klachtencommissie een klacht indienen door op [www.klachtenportaalzorg.nl](http://www.klachtenportaalzorg.nl) het klachtenformulier in te vullen, of contact op te nemen met Klachtenportaal Zorg via [info@klachtenportaalzorg.nl](mailto:info@klachtenportaalzorg.nl).
3. De datum waarop de klacht is ingediend, is de aanvangsdatum van de klachtenprocedure.
4. Het reglement van de onafhankelijke klachtencommissie van Klachtenportaal Zorg kunt u digitaal vinden op de website via: <https://klachtenportaalzorg.nl/wp-content/uploads/2023/12/2024-Klachtenreglement-Jeugdwet-KPZ.pdf>

5. De directie draagt ervoor zorg dat bij de start van de jeugdhulp vanuit Zorggroep Raeda cliënten het klachtenreglement van Klachtenportaal zorg ook schriftelijk in ontvangst nemen.

#### **Artikel 6 Afhandeling en registratie van klachten**

1. Na afhandeling van de klacht wordt deze geregistreerd in het kwaliteitsmanagementsysteem, de genomen acties en/of nog te nemen acties en/of gegeven adviezen en/of verbetermaatregelen worden in deze registratie meegenomen.
2. Maandelijks worden rapportages van klachten, de daaraan verbonden verbetermaatregelen gemonitord en geanalyseerd door de directie. Uit deze analyses kunnen wederom advies en/of verbeteractie volgen. De resultaten worden geregistreerd in het kwaliteitsmanagementsysteem zodat er continu gewerkt kan worden aan de verbetering van de kwaliteit van de jeugdhulp.
3. Per kwartaal worden de klachten door de directie besproken met de teams.
4. Het resultaat van de geregistreerde klachten wordt gebruikt als input voor de directiebeoordeling. Daarnaast wordt het resultaat van geregistreerde klachten en/of uitingen van ongenoegen opgenomen in het jaarverslag van Zorggroep Raeda.