



Helpt je  
verder

# **Klachtenregeling cliënten**

## **Stichting Jeugdformaat**

Oktober 2021

Herzien november 2022

**Jeugdformaat**

<b>Status</b>	Vastgesteld	<b>Versie</b>	V1.1
<b>Auteur document</b>	Josine van Tol	<b>Datum vaststelling</b>	Jan 2022
<b>Eigenaar document</b>	Hugo van Eijk	<b>Datum evaluatie</b>	
<b>Documentbeheerder</b>	Marianne Versteeg	<b>Datum laatste wijziging</b>	Nov 2022
<b>ISO 9001:2015</b>		<b>Geldig tot</b>	Jan 2025

## Inhoud

Definities	3
<b>Hoofdstuk 1 Klachten</b>	4
Inleiding	
1.1 Visie	
1.2 Doelstellingen	
1.3 Wettelijk kader	
<b>Hoofdstuk 2 Klachtbehandeling bij Jeugdformaat</b>	5
2.1 Praat met elkaar	
2.2 Gesprek met manager of klachtenfunctionaris	
2.3 Klachtencommissie Jeugdhulp Zuid Holland	
<b>Hoofdstuk 3 Verslaglegging</b>	6
3.1 Registratie en dossiervorming rond klachten	
3.2 Jaarverslag	
<b>Hoofdstuk 4 Slotbepaling</b>	7

## Definities:

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

1. Klacht:

Een uiting van onvrede over dienstverlening of gedragingen van (een medewerker van) Jeugdformaat die niet tussen klager en de betrokken medewerker naar tevredenheid is opgelost.

2. Cliënt:

Een jeugdige, ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent, een pleegouder of nabestaande.

3. Klager:

Ieder die door een beslissing, behandeling of bejegening, die direct voortvloeit uit de taken van Jeugdformaat, rechtstreeks in zijn of haar belang is getroffen. In elk geval degenen, die zijn genoemd onder punt 2.

4. Partijen:

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

5. Interne klachtbehandeling:

De behandeling van klachten door betrokken werknemer onder verantwoordelijkheid van de manager.

6. Klachtbemiddeling

De interne behandeling van een klacht met ondersteuning van een niet betrokken klachtbemiddelaar.

7. De klachtencommissie:

De conform de Jeugdwet ingestelde onafhankelijke klachtencommissie belast met de behandeling van klachten. Het betreft de in opdracht van Jeugdformaat en andere zorgaanbieders opgerichte Klachtencommissie Jeugdhulp Zuid Holland.

## Hoofdstuk 1 Klachten

### Inleiding

Jeugdformaat en haar medewerkers verlenen zo goed en zorgvuldig mogelijk hulp en bieden zo goed mogelijk begeleiding aan o.a. jeugdigen, hun ouders/opvoeders, adviesvragers, leerlingen en pleegouders (verder te noemen: cliënt). Samen stellen we vast aan welke punten we gaan werken en hoe we dat gaan doen. Zoveel mogelijk zelfstandig en met steun uit jouw eigen omgeving, zodat je samen met jouw kind, ouders en/of andere betrokkenen na onze hulp weer verder kunt in het leven.

Het kan gebeuren dat in de ondersteuning zaken anders lopen dan verwacht. Onze medewerkers doen hun uiterste best, maar soms ben je toch niet tevreden. Bij start van de hulp wordt je geïnformeerd wat je kunt doen bij klachten of ontevredenheid. In onze klachtenregeling beschrijven we naast wat je kunt doen ook wat je van ons mag verwachten en hoe het proces verloopt.

*“Een klacht is een uiting van ongenoegen over de dienstverlening van Jeugdformaat.”*

### 1.1 Visie

Het omgaan met een klacht is:

#### **De vraag centraal stellen**

Wanneer je een klacht hebt, nemen wij vanuit onze professionaliteit de verantwoordelijkheid om uit te zoeken waar de klacht vandaan komt en wat er nodig is om deze op te lossen of in de toekomst te voorkomen.

#### **Een kans om te leren en kwaliteit te verbeteren**

We gebruiken de informatie die de klacht ons oplevert om zo mogelijk onze dienstverlening te verbeteren. We denken hierbij bijvoorbeeld aan houding van professionals of onze werkwijze.

#### **De klacht wordt zo laagdrempelig mogelijk behandeld**

Dit betekent dat onze medewerker de klacht met jou bespreekt. De klacht wordt alleen opgeschaald, als dat nodig is.

### 1.2 Doelstellingen

- Het bereiken van een passende oplossing voor de geuite klachten;
- Het herstel van vertrouwen in de uitvoering van de hulpverlening van Jeugdformaat;
- Verbetering van de kwaliteit van de hulpverlening en dienstverlening van Jeugdformaat;
- Het voldoen aan de huidige maatstaven van de wet- en regelgeving op dit gebied.

### 1.3 Wettelijk kader

Voor de inrichting van de klachtenregeling gelden vanuit de Jeugdwet (4.1.9 en artikelen 4.21 t/m 4.23) een aantal vereisten. Kort weergegeven zijn deze:

- Een vertrouwenspersoon jeugdhulp in de gelegenheid stellen zijn taak uit te oefenen. De uitvoering van deze functie is voor Jeugdformaat ondergebracht bij het AKJ. De financiering is centraal geregeld.
- Treffen van een klachtenregeling en bekendmaking daarvan. De klachtenregeling omvat tevens het instellen van of aansluiten bij een Klachtencommissie Jeugdhulp. De Jeugdwet stelt een aantal eisen aan deze commissie, wat betreft samenstelling, en werkwijze. Jeugdformaat is aangesloten bij de onafhankelijke klachtencommissie Jeugdhulp Zuid Holland.

## Hoofdstuk 2 Klachtbehandeling bij Jeugdformaat

Gedurende alle stappen in de klachtbehandeling kun je je laten ondersteunen. Dit kan zijn door iemand uit je eigen omgeving, maar bijvoorbeeld ook door een vertrouwenspersoon van Stichting Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg ([AKJ](#)). Je kunt hen benaderen via [info@akj.nl](mailto:info@akj.nl) of bellen met 088-5551000. Voor jongeren die bij Jeugdformaat verblijven geldt dat de vertrouwenspersonen periodiek op de voorziening langskomen. Daar zijn ook de naam en contactgegevens bekend.

Mocht je nog geen medewerker van Jeugdformaat kennen of diegene niet kunnen bereiken, dan kun je je klacht/onvrede melden via [niettevreden@jeugdformaat.nl](mailto:niettevreden@jeugdformaat.nl). Dan zorgen wij dat deze bij de juiste persoon terecht komt.

Onze visie en doelstellingen leiden tot de volgende werkwijze:

### 2.1 Praat met elkaar

Het kan gebeuren dat je ontevreden bent over onze hulp. Wat doe je dan? Ga altijd het gesprek met onze medewerker aan. De medewerker probeert het probleem of de ontevredenheid in een gesprek op te lossen. De medewerker kan achterliggende vragen beantwoorden, opheldering geven over misverstanden of problemen trachten op te lossen en – waar aan de orde - fouten toegeven en verbetering toezeggen.

### 2.2 Klachtbemiddeling

Indien de onvrede niet kan worden weggenomen in een gezamenlijk gesprek, dan kan de medewerker op jouw verzoek klachtgesprek met een derde organiseren om te proberen tot een oplossing te komen. Dit kan bijvoorbeeld een niet betrokken collega zijn of manager. Tijdens dit gesprek kunnen er werkafspraken worden gemaakt. Er wordt een wederzijds goedgekeurd verslag opgesteld van het gesprek met de gemaakte afspraken daarin opgenomen. Dit zal aan je dossier worden toegevoegd.

## 2.3 Klachtencommissie

Heb je gesproken met de medewerker over wie je een klacht hebt, of met een collega of manager en heeft het gesprek niet geholpen? Dan kun je jouw klacht laten beoordelen door de onafhankelijke klachtencommissie, middels het invullen van een formulier en deze te mailen of versturen naar:

Klachtencommissie Jeugdhulp Zuid-Holland

Postbus 258, 3000 AG Rotterdam

[secretariaat@klachtencommissiejeugdhulpzh.nl](mailto:secretariaat@klachtencommissiejeugdhulpzh.nl)

De klachtencommissie kent een eigen reglement. Je vindt uitgebreide informatie, het klachtformulier en het klachtproces van de onafhankelijke commissie op onze website: [www.jeugdformaat.nl/klacht](http://www.jeugdformaat.nl/klacht).

Overigens kun je altijd je klacht voorleggen aan de onafhankelijke klachtencommissie, ook zonder voorgaande stappen te hebben doorlopen.

Pleegouders hebben de mogelijkheid om bij ontevredenheid over genomen besluiten of over de bejegening door een medewerker van Jeugdformaat een klacht in te dienen bij de interne klachtencommissie voor medewerkers. Heeft de klacht betrekking op de hulpverlening dan hoort deze bij de klachtencommissie Jeugdhulp-Zuid Holland.

## Hoofdstuk 3 Verslaglegging

### 3.1 Registratie en dossiervorming

In basis geldt onderliggend aan de klachtregistratie ons privacy statement. Op onze website staat dit uitgebreid toegelicht: <https://www.jeugdformaat.nl/pagina/privacy-en-disclaimer>.

Meer specifiek lichten we dit toe voor de verschillende stappen en vormen van klachtbehandeling:

**Gesprek met betreffende medewerker:** hier vindt geen andere registratie plaats dan het kort vastleggen van het contact zoals gebruikelijk;

**Klachtgesprek met derde:** je vult eventueel (zo nodig samen met medewerker) een kort klachtenformulier in en aan het eind van het gesprek wordt dit aangevuld met een kort gespreksverslag en de eventuele werkafspraken. Dit wordt opgeslagen in het cliëntdossier indien van toepassing.

**Klachtbehandeling bij de onafhankelijke commissie:**

- Volgend uit de AVG worden klachten en de documentatie hiervan slechts zo lang als nodig is voor de klachtbehandeling bewaard in een digitaal klachtenarchief;
- Na behandeling van de klacht worden documenten die van belang zijn voor het hulpverleningstraject en/of voor een eventueel vervolg op de klacht toegevoegd aan het cliëntdossier door betrokken hulpverlener (dit zijn in elk geval de klacht (het klaagschrift), het verweerschrift, de uitspraak en de eindbrief);
- Klachten die behandeld zijn in het voorgaande jaar, worden in februari van het opvolgende jaar (na het opstellen van de jaarrapportage klachten in januari) verwijderd uit het klachtenregister;
- In het klachtenregister worden na afloop van het kalenderjaar de persoonsgegevens van de behandelde klachten geanonimiseerd;
- Voor de documenten rond de klachtbehandeling die opgenomen zijn in het cliëntdossier gelden vervolgens de reguliere bewaartermijnen vanuit de Jeugdwet.

### 3.2 Jaarverslag

Jaarlijks doen wij geanonimiseerd verslag van het aantal klachten, de aard van de klachten en de verbeterpunten die dit heeft opgeleverd. Dit verslag wordt als onderdeel van het maatschappelijk jaarverslag gepubliceerd.

## Hoofdstuk 4 Slotbepalingen

Deze 'Klachtenregeling cliënten Jeugdformaat', treedt in werking op 1 februari 2022. De regeling is tot stand gekomen met (schriftelijke) input van o.a. cliënten, verwijzers, medewerkers, managers en landelijke belangenorganisaties als de kindermobdsman en AKJ. Deze klachtenregeling is vastgesteld door het directieteam/RvB en kan door het directieteam/RvB van Jeugdformaat worden gewijzigd, na respectievelijk advies en instemming van de Cliëntenraad, POR en de Ondernemingsraad van Jeugdformaat.