

Klachtenreglement

Peperkamp Coaching & Training BV

Opgesteld door Olga de graaf

Datum: 15-3-2018

Versie : 1

Klachtenreglement

Het Klachtenreglement van Peperkamp coaching & training vindt zijn grondslag in de Jeugdwet zoals die op 1 januari 2015 is ingevoerd. (Wetteksten van de Jeugdwet zijn terug te vinden op www.wetten.nl).

Dit reglement bepaalt op welke wijze organisaties de klachten, die bij de klachtencommissie of het bestuur worden ingediend, behandelen.

De Jeugdwet verplicht elke zorgaanbieder tot het treffen van een regeling voor de behandeling van klachten over gedragingen van hen of van voor hen werkzame personen jegens een jeugdige, ouder of pleegouder in het kader van (gesloten) jeugdhulp. Zij brengen de regeling op passende wijze onder de aandacht van de jeugdigen, ouders en pleegouders.

Ten behoeve van het bereiken van maximale objectiviteit bij de behandeling van klachten, en ook omwille van de efficiency, heeft Peperkamp coaching & training een externe klachtenfunctionaris. Mochten de klachten niet worden opgelost m.b.v. de interne klachtenfunctionaris, dan wordt er verwezen naar de klachtencommissie. (Informatie over het invoeren van de klacht zijn te vinden op, <https://eckg-klachten.nl/>)

Artikel 1. Begripsomschrijvingen

1.1 *Gedraging*: Enig handelen of nalaten dat gevolgen heeft voor een jeugdige, diens ouder(s) pleegouder(s) of anderen die een jeugdige als behorende tot hun gezin verzorgen en opvoeden.

1.2 *Klager*: Een klacht kan ingediend worden: - Door of namens de jeugdige, diens ouder(s) of pleegouder (s); - Door een nabestaande, indien de jeugdige, ouder of pleegouder is overleden.

1.3 *Klacht*: Is een uiting van ontevredenheid van een klager over gedragingen dan wel de bejegening van Peperkamp coaching & training of van een medewerker of van medewerkers of andere voor Peperkamp coaching & training werkzame personen.

1.4 *Beklaagde*: Peperkamp coaching & training op wie of op wiens medewerker(s) of anderszins voor haar werkzame personen de klacht betrekking heeft.

1.5 *Commissie*: De klachtencommissie belast met de behandeling van klachten bedoeld in artikel 4.2 van de Jeugdwet. De klachtencommissie is een derde partij en onderdeel van brancheorganisatie jeugdzorg Nederland.

1.6 *De directie/bestuurder*: De directie/bestuurder van Peperkamp coaching & training.

1.7 *Klachten functionaris*: functionaris verantwoordelijk voor de behandeling van klachten.

Artikel 2. De commissie

2.1 Peperkamp coaching & training hebben een externe klachtencommissie die bestaat uit tenminste 3 leden inclusief de voorzitter. De leden zijn niet werkzaam bij een van Peperkamp coaching & training. In de commissie hebben minimaal zitting: een jurist, een gedragswetenschapper en een arts of psychiater.

2.2 De leden worden benoemd door de gezamenlijke besturen van de zorgaanbieders voor een termijn van 4 jaar; zij kunnen tot tweemaal toe herbenoemd worden.

2.3 De commissie verricht haar werkzaamheden volgens de bepalingen van dit reglement.

2.4 Een commissielid heeft een verschoningsplicht in de gevallen dat hij een persoonlijk belang bij een ingediende klacht heeft of wanneer er op andere wijze feiten of omstandigheden bestaan waardoor in het algemeen de onpartijdigheid schade zou kunnen lijden.

Artikel 3. De klachtbehandeling

3.1

3.1.1 Klager wendt zich in principe in eerste instantie tot de interne klachtenfunctionaris. De interne klachtenfunctionaris heeft als taak en verantwoordelijkheid in samenspraak met patiënt of diens vertegenwoordiger en zorgaanbieder:

- op informele wijze tot een bevredigende oplossing te komen en/of;
- de klager op diens verzoek te informeren en adviseren over de mogelijkheden om een klacht via het klachtenformulier in te dienen;
- te informeren over de werkwijze van de Klachtenregeling;
- de cliënt of diens vertegenwoordiger bij te staan bij het formuleren van de klacht;
- zorgvuldig de mogelijkheden te onderzoeken om tot een oplossing van de klacht te komen.

Bij de uitoefening van de taak komt de klachtenfunctionaris de bevoegdheid toe om al hetgeen te doen dat redelijkerwijs noodzakelijk is voor een goede begeleiding van het proces bij de behandeling van een klacht.

De klachtenfunctionaris dient zich onafhankelijk en onpartijdig op te stellen tegenover de klager en Peperkamp coaching & training alsmede voor zover deze bij de klacht betrokken is, de zorgverlener. De klachtenfunctionaris dient zich dan ook te onthouden van gedragingen op grond waarvan de verdenking kan ontstaan van (de schijn van) partijdigheid en/of het niet op onafhankelijke wijze uitoefenen van de functie.

3.1.2 Indien de interne klachtenfunctionaris betrokken is (geweest) bij een aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft, dan wel anderszins vanwege omstandigheden niet op onafhankelijke en onpartijdige wijze de functie in een individueel geval kan uitoefenen dient dit zo snel als mogelijk door de klachtenfunctionaris bij Peperkamp coaching & training te worden gemeld.

Peperkamp coaching & training zal er vervolgens voor zorgen dat een andere (plaatsvervangend) klachtenfunctionaris wordt aangewezen. Peperkamp coaching & training waarborgt dat de klachtenfunctionaris zijn functie onafhankelijk kan uitvoeren en benadeelt de klachtenfunctionaris niet wegens de wijze waarop de functie wordt uitgeoefend.

3.1.3 Kan de klacht niet worden opgelost dan kan de klager zich schriftelijk wenden tot de klachtencommissie via <https://eckg-klachten.nl/>. De klager kan zich bij het op schrift stellen van de klacht laten bijstaan door een door de gemeente gefinancierde vertrouwenspersoon. Indien de cliënt zich wil laten bijstaan door een advocaat, dan zijn de eventuele kosten daarvan voor rekening van de cliënt. In voorkomende gevallen kan de klacht ook mondeling worden ingediend. Aangegeven moet worden op welke gedraging en op wie de klacht betrekking heeft. In geval van een mondelinge klacht bevestigt de commissie de ontvangst van de klacht schriftelijk. Een klacht kan ook worden ingediend indien degene over wie geklaagd wordt, overleden is.

3.2 De klacht wordt in principe binnen een jaar na de dag waarop de klager kennis heeft gekregen van de gedraging, ingediend. Een na afloop van deze termijn ingediende klacht is ontvankelijk, indien blijkt dat de klacht is ingediend zo spoedig mogelijk als redelijkerwijs van de klager kon worden verlangd.

3.3 Een klacht is ontvankelijk als zij voldoet aan de vereisten van de Jeugdwet en deze regeling. Indien de commissie de klacht niet-ontvankelijk acht zal de commissie dat onder opgave van redenen aan de klager en de directie/bestuurder van Peperkamp coaching & training mededelen.

3.4 Indien de klacht betrekking heeft op het handelen van het bestuur van Peperkamp coaching & training, dan treedt de raad van toezicht in de rol van het bestuur zoals beschreven in dit reglement.

3.4 Indien de commissie de klacht ontvankelijk acht, stelt zij de beklagde in ieder geval binnen maximaal drie weken in de gelegenheid schriftelijk een toelichting te geven op de gedraging waarover is geklaagd (het zgn. verweerschrift).

3.5 De commissie belegt binnen maximaal vier weken na ontvangst van de klacht en nadat de klacht ontvankelijk is verklaard een hoorzitting, waarbij zij klager en beklagde hoort, in beginsel in elkaars aanwezigheid. Een hoorzitting wordt gehouden door minimaal drie leden van de commissie, onder wie de (plaatsvervangend) voorzitter. De voorzitter leidt de hoorzitting. Hij stelt de gehoorde vragen naar aanleiding van de klacht en draagt er zorg voor dat de gehoorde hun zienswijze over de klacht kunnen toelichten (hoor en wederhoor). Daarnaast biedt hij de leden van de commissie de gelegenheid vragen te stellen met betrekking tot de klacht.

3.6 Van de hoorzitting wordt een verslag gemaakt dat aan klager en beklagde wordt toegezonden. Zij worden in de gelegenheid gesteld binnen een termijn van een week na toezending hierop te reageren.

3.7 De klager en de beklagde kunnen zich bij de behandeling laten bijstaan door een raadsman of vertrouwenspersoon. De commissie kan verzoeken schriftelijke informatie, van belang voor een juiste beoordeling van de gedraging, aan de commissie te overleggen. Alle informatie die ter kennis van de commissie komt, is ter inzage voor klager en beklagde. Met de aangeleverde informatie als wel de klacht en het verweerschrift dient vertrouwelijk te worden omgegaan zoals beschreven in het privacyreglement van Peperkamp coaching & training.

3.8 De commissie is bevoegd getuigen en deskundigen te horen en is verplicht tot geheimhouding. Van het horen van getuigen en deskundigen wordt te allen tijde een verslag gemaakt.

3.9 De commissie kan beslissen in overleg met de klager en de beklagde de klacht via bemiddeling af te handelen. De commissie stelt hiervoor een termijn vast.

3.10 De commissie stelt de klager, de beklagde en de directie/bestuurder binnen zes weken nadat de klager zich tot de commissie heeft gewend schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.

3.11 Indien het de commissie niet mogelijk is haar oordeel over de klacht uit te brengen binnen de in het vorige lid genoemde termijn, doet zij daarvan schriftelijk met redenen omkleed mededeling aan de klager, de beklagde en de directie/bestuurder van Peperkamp coaching & training onder vermelding van de termijn waarbinnen zij haar oordeel zal uitbrengen.

3.12 Indien een klacht zich richt op een ernstige situatie met een structureel karakter, stelt de klachtencommissie Peperkamp coaching & training daarvan in kennis. Indien de klachtencommissie niet is gebleken dat Peperkamp coaching & training 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 4.2.2 van de Jeugdwet).

Artikel 4. De klachtafhandeling

4.1 De directie/bestuurder van Peperkamp coaching & training tegen wie of tegen wiens medewerker de klacht gericht is, deelt de klager, de beklagde en de commissie binnen vier weken na ontvangst van het oordeel van de commissie schriftelijk mee of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja, welke.

4.2 Indien het de directie/bestuurder niet mogelijk is, zijn mededeling binnen de in het vorige lid genoemde termijn uit te brengen, doet hij daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager, de beklagde en de commissie onder vermelding van de termijn waarbinnen hij zijn mededeling zal uitbrengen, met dien verstande dat dit uitstel ten hoogste vier weken is.

Artikel 5. Verslaglegging

5.1 De directie/bestuurder van elke zorgaanbieder afzonderlijk draagt er zorg voor dat over elk kalenderjaar een openbaar verslag wordt opgesteld, dit is onderdeel van de jaarlijkse directiebeoordeling.

Onderdeel hiervan kan een aparte paragraaf zijn waarin Peperkamp coaching & training zich verantwoord over de be- en afhandeling van de ingediende klachten.

Hierin dienen tenminste te zijn opgenomen:

- Het aantal en de aard van de door de commissie behandelde klachten
- Een geanonimiseerde weergave van de strekking van de oordelen en aanbevelingen van de klachtencommissie
- De aard van de maatregelen die zijn genomen naar aanleiding van de aanbevelingen van de klachtencommissie.

Het jaarverslag waarin de paragraaf klachten is opgenomen wordt tijdig conform afspraken met verschillende gemeenten aan de belanghebbende gemeenten, de Inspectie Jeugdzorg, de Cliëntenraad, de kwaliteit coördinator en aan de betrokken cliëntenorganisaties c.q. klacht ondersteuning organisaties ter hand gesteld.