

Klachtenregeling Buurtzorg Jong

(Geldt ook voor Het Buurteam, Jongerenwerk en Voor L-Kaar)

In dit document volgt een weergave van de stappen die worden gezet wanneer blijkt dat één van de leden van een huishouden 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, Het Buurteam, Jongerenwerk of Voor L-Kaar (Als onderdeel van Stichting Buurtzorg Nederland). In het volgende aangeduid als Buurtzorg Jong. |
| 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. | Huishouden | Alle leden behorende tot het huishouden of 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. | JeugdStem | Stichting die u als onafhankelijk vertrouwenspersoon kan bijstaan tijdens de afhandeling van uw klacht. |

Artikel 1.1

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

Een client bespreekt zijn onvrede met de betrokken hulpverlener. De hulpverlener gaat in gesprek met het huishouden 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 huishouden attent op de interne klachtenprocedure.

Artikel 2.2 Onafhankelijke cliëntondersteuning

De hulpverlener of de teamcoach wijst het huishouden op de mogelijkheid zich te laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure. Het huishouden kan hiervoor gebruikmaken van onafhankelijke cliëntondersteuning via de gemeente of van ondersteuning vanuit stichting JeugdStem.

Artikel 3.1

Stap 3: Het indienen van een klacht

Het huishouden 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. 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 lid van het huishouden dat hulp ontvangt door Buurtzorg Jong.
- Een vertegenwoordiger van het huishouden of van één van de leden van het huishouden.
- Een derde die belast is met het ouderlijk gezag over één van de leden van het huishouden. .

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 huishouden) 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 huishouden 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 huishouden.

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: Als u nog vragen heeft na afronding van de klacht

Wanneer blijkt dat het gesprek over de klacht en de conclusies die zijn betrokken, niet tot een bevredigende oplossing hebben geleid, dan kunt u dit bij ons aangeven. Het is afhankelijk van de wet of regelgeving waaronder de ondersteuning valt die u heeft ontvangen welke vervolgstappen er mogelijk zijn om uw klacht opnieuw onder de aandacht te brengen.

Artikel 8.2: Werkwijze rondom resterende vragen na afhandeling van de klacht

- ↳ U geeft bij de medewerker aan dat u niet tevreden bent over de afhandeling van uw klacht.
- ↳ De medewerker informeert u binnen twee weken over de route die van toepassing is in uw situatie.
- ↳ Indien uw bezwaar gaat over nieuwe zaken, dan is het mogelijk om een nieuwe klacht in te dienen.

Artikel 9.1

Stap 9: Klachten voor de tuchtcommissie

Let op: Deze paragraaf is alleen van toepassing wanneer uw ondersteuning valt onder de Jeugdwet. Dit is het geval wanneer u bent geholpen door een team van Buurtzorg Jong.

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/>