KLACHTENREGLEMENT

Artikel 1: begripsbepalingen

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

- Klacht: iedere uiting van ongenoegen van of namens een (potentiële) cliënt jegens STERK of bij STERK werkzame personen over de totstandkoming, de uitvoering en de kwaliteit van zorgtaken omschreven in een plan van aanpak;
- Klager: de cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht kenbaar maakt;
- Klachtencoördinator: heeft als taak de klacht zorgvuldig in behandeling te nemen;
- SKJ: Stichting Kwaliteitsregister Jeugd

Artikel 2: toepassingsbereik

Deze klachtenregeling is van toepassing op iedere vorm van samenwerking en contact tussen STERK en de cliënt.

Artikel 3: doelstellingen

Dit klachtenreglement heeft tot doel:

a) om klachten binnen een termijn van maximaal 6 weken af te handelen;
b) om de oorzaak van de klacht vast te stellen;
c) het behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
d) het trainen van medewerkers in cliëntgerichheid;
e) het continu verbeteren van de kwaliteit van de hulpverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

Artikel 4: informatie bij aanvang dienstverlening

1. Dit klachtenreglement is openbaar gemaakt op 20-09-2024 door plaatsing op de website www.sterkjeugdhulp.nl. De medewerker wijst de cliënt voor het aangaan van een samenwerking erop dat STERK een klachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de hulpverlening.
2. STERK maakt onderscheid tussen een informele klachtenroute via een medewerker of de klachtencoördinator (artikel 5) en een formele klachtenroute via een onafhankelijke klachtencommissie (artikel 6). U hoeft de informele route niet eerst te volgen. U kunt direct een formele klacht indienen. De klachtencoördinator is niet de formele klachtencommissie.
3. Als uw klacht gaat over het professionele handelen van een SKJ-geregistreerde jeugdprofessional, kunt u daarnaast informatie vragen over het tuchtrecht van het SKJ. Dit is een aparte procedure en vervangt de klachtenroutes van STERK niet. Meer informatie: https://skjeugd.nl/tuchtrecht/klachten/ik-heb-een-klacht/.
4. Jeugdigen en ouders/verzorgers kunnen gratis en onafhankelijk ondersteuning vragen aan Jeugdstem. Jeugdstem kan uitleg geven over rechten en helpen om onvrede te bespreken of ondersteunen bij het indienen van een klacht. De jeugdige en/of ouders/verzorgers bepalen in beginsel zelf welke vervolgstappen worden gezet en welke informatie wordt gedeeld. Gesprekken zijn vertrouwelijk. Bij zorgen over geweld of onveiligheid kunnen wettelijke verplichtingen betekenen dat informatie moet worden gedeeld; waar mogelijk bespreekt de vertrouwenspersoon dit vooraf. Meer informatie: https://jeugdstem.nl.
5. U kunt ook contact opnemen met de casusregisseur of gemeentelijke verwijzer. Dit is geen formele klachtenprocedure en beperkt uw recht niet om rechtstreeks een formele klacht in te dienen bij de onafhankelijke klachtencommissie.

Artikel 5: Informele klachtenprocedure

U kunt uw onvrede eerst bespreken met de betrokken medewerker. Als dat niet lukt of als u dat liever niet wilt, kunt u contact opnemen met de klachtencoördinator. Deze route is uiteraard vrijwillig: u hoeft deze niet te doorlopen voordat u een formele klacht indient bij de onafhankelijke klachtencommissie (artikel 6).

1. Binnenkomst klacht	
Een klacht wordt ingediend, dat kan: * Per e-mail - info@sterkvoorkindengezin.nl * Per post – Stadionplein 18, 6225 XW te Maastricht * Telefonisch - elke werkdag tussen 9:00-19:00 uur op 06-13 26 41 22 of via het telefoonnummers van een van de medewerkers van STERK (zie website) * Mondeling - bij een van de medewerkers van STERK Om de klacht zorgvuldig te kunnen beoordelen worden er onderstaande gegevens verzameld: * naam, adres, woonplaats, telefoonnummer en emailadres; * vermelding van de activiteit STERK waarop de klacht betrekking heeft; * de datum waarop er melding is gemaakt van de klacht; * een zo duidelijk mogelijke beschrijving van de klacht; * eventuele relevante kopieën van documenten die de klacht verduidelijken.	*Wie doet wat?* De klachtencoördinator** is beheerder van het mailadres en draagt zorg voor het verzamelen van de gegevens.
2. Klacht ontvangen en reactietermijn bepalen	
De klachtencoördinator neemt de klacht in ontvangst en stuurt per e-mail een ontvangstbevestiging. Tevens wordt de klager geïnformeerd binnen welk termijn contact op zal worden genomen door de klachtencoördinator. Het reactietermijn is afhankelijk van de aard van de klacht en zal nooit langer dan 5 dagen duren. Indien de klacht betrekking heeft op de klachtencoördinator wordt de klacht in behandeling genomen door een door de klachtencoördinator aan te wijzen vervanger.	*Wie doet wat?* De klachtencoördinator verstuurt het emailbericht
3. Klacht registreren en archiveren	
De klacht wordt intern geregistreerd en ingedeeld in een van onderstaande categorieën: * Psychologisch/ pedagogisch handelen * Communicatie en contact * Organisatie / bestuurlijk functioneren * Huisvesting en praktische zaken * Overig; niet nader te omschrijven	*Wie doet wat?* De klachtencoördinator deelt de klacht onder in een categorie.
4. Contact met betrokkenen	
Binnen het gestelde reactietermijn wordt door de klachtencoördinator contact opgenomen met de klager. De klager wordt uitgenodigd voor een gesprek. Het gesprek heeft een probleemverhelderend karakter met als doel de inhoud van de klacht te verkennen. Na het contact word(t)(en) , indien van toepassing, de medewerker(s) op wie de klacht betrekking heeft geïnformeerd en uitgenodigd een toelichting te geven op de klacht.	*Wie doet wat?* De klachtencoördinator neemt contact op met de klager en betrokkenen

5. Prioriteit van de klacht vaststellen	
De klachtencoördinator stelt vast of STERK de klacht zelf kan behandelen of dat er hulp van een externe ingeschakeld dient te worden. Ter overweging worden onderstaande gegevens vastgelegd: * óf en op welke werknemer(s) de klacht betrekking heeft * een omschrijving van de aard van de klacht * overwegingen voor interne of externe afhandeling van de klacht * indien er sprake is van externe afhandeling, wie deze externe partij zal zijn	*Wie doet wat?* De klachtencoördinator stelt de prioriteit vast.
6. Nadere analyse en vervolgprocedure	
Indien noodzakelijk wordt er om nog ontbrekende informatie te verkrijgen met de betrokkenen een vervolggesprek gevoerd. Aan het einde van deze stap is de toedracht van de klacht helder en worden de klager en de betrokken medewerker(s) geïnformeerd over de vervolgprocedure.	*Wie doet wat?* De klachten-coördinator neemt indien noodzakelijk contact op.
7. Gewenste acties vaststellen	
De klachtencoördinator stelt, na intern overleg, de wenselijke acties vast. Alle betrokkenen (klager en medewerkers) worden geïnformeerd over de te nemen stappen en het termijn waarop deze stappen genomen dienen te worden.	*Wie doet wat?* De klachten-coördinator stelt wenselijke acties vast.
8. Terugkoppeling van acties	
Betrokken medewerkers koppelen, binnen afgesproken termijn, de ondernomen acties terug met de klachtencoördinator. Ook worden mogelijke veranderingen of verbeteringen ter voorkoming besproken.	*Wie doet wat?* Betrokken medewerkers koppelen terug
9. Terugkoppeling aan de klager	
Na de uitgevoerde actie ontvangt de klager een schriftelijke terugkoppeling van de klachtencoördinator. Indien noodzakelijk vindt er een aanvullend gesprek met de klager plaats. In de terugkoppeling staat: *Een korte samenvatting van de klacht *Een opsomming van de reeds ondernomen acties *Een oplossing voor de klacht; wat wordt er in de toekomst veranderd zodat de klacht zich zo mogelijk niet meer kan herhalen	*Wie doet wat?* De klachtencoördinator formuleert een terugkoppeling en stuurt deze naar de klager
10. Vaststellen tevredenheid van de klager	
Maximaal 5 werkdagen na het verzenden van de terugkoppeling wordt er door de klachtencoordinator contact opgenomen met de klager. Doel van het gesprek is het verhelderen of de klacht naar tevredenheid is opgelost. Indien de klacht niet naar tevredenheid is opgelost herhaalt de klachten procedure zich bij stap 6 of kunt u rechtstreeks een formele klacht indienen bij een onafhankelijke klachtencomissie (artikel 6).	*Wie doet wat?* De klachtencoördinator stelt de mate van tevredenheid vast en neemt indien.
11. Klacht afhandelen	
De klachtencoördinator registreert de klacht als afgehandeld in het klachtendossier van STERK.	

***Klachtencoördinator:*

Een klachtencoördinator is verantwoordelijk voor de bemiddeling en/of afhandeling van de klacht en het begeleiden van het proces van klachtafhandeling. Onderstaand de gegevens van de klachtencoördinator van STERK voor Kind en Gezin.

Artikel 6: formele klachtenprocedure

Wanneer u een formele klacht wilt indienen, kunt u rechtstreeks terecht bij de onafhankelijke klachtenregeling van Klachtenportaal Zorg (KPZ). U hoeft hiervoor niet eerst de interne klachtenprocedure van STERK te doorlopen.

1. Klacht indienen
   U kunt uw klacht rechtstreeks indienen bij Klachtenportaal Zorg. Dit kan op de volgende manieren:
   Via het online klachtenformulier op www.klachtenportaalzorg.nl/jeugdzorg.
   Per e-mail: info@klachtenportaalzorg.nl.
   Per post: Klachtenportaal Zorg, Westeinde 14a, 1601 BJ Enkhuizen.
2. De klacht moet schriftelijk en in het Nederlands worden ingediend. Vermeld hierbij uw contactgegevens, de naam van de zorgaanbieder, een omschrijving van de klacht en de feiten en omstandigheden waarop de klacht betrekking heeft.
   Klachtenportaal Zorg neemt contact met u op om de klacht te bespreken en te beoordelen of deze in behandeling kan worden genomen. U kunt vervolgens kiezen uit twee mogelijkheden:

   - Route A – Klachtenfunctionaris: een onafhankelijke klachtenfunctionaris ondersteunt u en STERK bij het bespreken en oplossen van de klacht. Wanneer u niet tevreden bent met de uitkomst, kunt u alsnog kiezen voor behandeling door de klachtencommissie.

   - Route B – Klachtencommissie Jeugd: u kunt uw klacht rechtstreeks laten behandelen door de onafhankelijke Klachtencommissie Jeugd. U hoeft hiervoor niet eerst gebruik te maken van een klachtenfunctionaris.

3. Behandeling door de klachtencommissie
   Wanneer u kiest voor behandeling door de klachtencommissie, ontvangen u en STERK de gelegenheid om de klacht toe te lichten. Er vindt een hoorzitting plaats waarbij beide partijen hun standpunt kunnen toelichten.
4. Uitspraak en vervolg
   De klachtencommissie doet schriftelijk uitspraak over de vraag of de klacht (gedeeltelijk) gegrond is. Daarnaast kan de commissie aanbevelingen doen aan STERK om de hulpverlening te verbeteren.
   STERK laat binnen vier weken na het oordeel van de klachtencommissie schriftelijk weten of en welke maatregelen naar aanleiding van de uitspraak worden genomen.
   Meer informatie over de klachtenprocedure vindt u op www.klachtenportaalzorg.nl/.

Artikel 7: geheimhouding

1. De klachtencoördinator en degene over wie is geklaagd nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.
2. De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht m.u.v. eventuele juridische vervolgprocedures.

Artikel 8: verantwoordelijkheden

1. De klachtencoördinator is verantwoordelijk voor een zorgvuldige afhandeling van de klacht.
2. Degene over wie of wat is geklaagd houdt de klachtencoördinator op de hoogte over eventueel contact en een mogelijke oplossing.
3. De klachtencoördinator houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht.
4. De klachtencoördinator houdt het klachtdossier bij.

Artikel 9: klachtenregistratie

1. De klachtencoördinator registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.
2. Een klacht kan in meerdere subklachten worden ingedeeld.
3. De klachtencoördinator brengt periodiek verslag uit over de afhandeling van de klachten en doet aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van codes en interne procedures.
4. Minimaal eenmaal per jaar worden de verslagen en de aanbevelingen intern besproken en ter besluitvorming voorgelegd aan de medewerkers en directie.