

## Klachten en Bezwaren regeling

### **Artikel 1: begripsbepalingen**

In deze regeling wordt verstaan onder: De

zorginstelling:	De organisatie, zijn de Jeugd in herstel
Medewerker:	Degene (medewerker, begeleider, behandelaar, bestuurder) die in dienst van de organisatie werkzaamheden uitvoert.
Cliënt:	Degene met wie de instelling een overeenkomst heeft gesloten in het kader van begeleiding.
Ongewenst gedrag:	Gedrag dat valt binnen de begrippen seksuele intimidatie, agressie, geweld en pesten zoals bedoeld in artikel 1, derde lid, sub e. van de Arbeidsomstandighedenwet, alsmede discriminatie zoals bedoeld in de Algemene wet gelijke behandeling;
Klacht:	Een mondeling of schriftelijk bij een vertrouwenspersoon of bij de bestuurder ingediende, gemotiveerde klacht betreffende ongewenst gedrag.
Verweerder	Een lid van het personeel (medewerker, begeleider, behandelaar, bestuurder) of een cliënt van Jeugd In herstel tegen wie een klacht is ingediend;
Bestuurder:	De bestuurder van Jeugd in herstel
Vertrouwenspersoon:	De door de bestuurder van Jeugd in herstel benoemde persoon die als aanspreekpunt functioneert bij vermoedens van of klachten met betrekking tot ongewenst gedrag. De bestuurder heeft deze taak in handen gelegd van de onafhankelijke vertrouwenspersonen van Centrum Vertrouwenspersonen Plus.
Klachtencommissie:	De door de bestuurder van Jeugd in herstel benoemde instelling die als aanspreekpunt functioneert bij vermoedens van of klachten met betrekking tot ongewenst gedrag. De bestuurder heeft deze taak in handen gelegd van de onafhankelijke klachtencommissie Stichting Klachtencommissie Gezondheidszorg.

### **Artikel 2 Reikwijdte**

Deze regeling is van toepassing zowel voor medewerkers als voor cliënten van Jeugd in herstel.

### **Artikel 3 De vertrouwenspersoon**

De bestuurder benoemt een vertrouwenspersoon. Deze vertrouwenspersoon is gehouden aan de afspraken zoals overeengekomen in het document "taken en bevoegdheden van de vertrouwenspersoon" (zie bijlage).

### **Artikel 4 Geheimhouding**

De vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die zij in verband met de werkzaamheden als vertrouwenspersonen vernemen. Deze plicht tot geheimhouding geldt in beginsel niet ten aanzien van collega- vertrouwenspersoon, de klager, de aangeklaagde en eventueel artsen en justitie.

#### **Artikel 5**

##### **Indienen van een klacht**

Indien een medewerker of een cliënt van de organisatie ongewenst gedrag ervaart van een aan de organisatie verbonden persoon of personen (medewerker, cliënt, bestuurder) zal deze medewerker eerst proberen de klacht samen met de veroorzaker ervan op te lossen.

Indien dit laatste niet mogelijk en/of wenselijk is of in het geval dat dit laatste niet tot een voor de klager bevredigende oplossing leidt, kan de medewerker een klacht indienen bij

- a. De bestuurder
- b. De vertrouwenspersoon
- c. Klachten Commissie

#### **Artikel 6**

##### **Klacht indienen bij de bestuurder**

Een aan de organisatie verbonden persoon kan een klacht met betrekking tot ongewenst gedrag indienen bij de bestuurder. Dit dient schriftelijk te gebeuren en kan gedaan worden tot uiterlijk een jaar nadat het ongewenst gedrag heeft plaatsgevonden. De bestuurder zal in een dergelijk geval de aangeklaagde op de hoogte brengen van:

- het feit dat er een klacht tegen hem/haar is ingediend
- de inhoud van de klacht

De bestuurder kan vervolgens besluiten de klacht zelf af te handelen. In een dergelijk geval zal de bestuurder aan de klager binnen 10 werkdagen een schriftelijke reactie sturen op de door de klager geformuleerde klacht. In deze reactie zal minimaal zijn opgenomen:

- wat de inhoud van de klacht is
- welke stappen er worden genomen om de klacht weg te nemen.

De bestuurder kan ook besluiten (bijvoorbeeld in het geval van zwaardere klachten of indien de klacht de bestuurder zelf betreft) de klacht door te sturen naar de vertrouwenspersoon. In dit geval brengt de bestuurder de klager daarvan direct op de hoogte.

#### **Artikel 7**

##### **Klachtafhandeling door de vertrouwenspersoon**

Een aan de organisatie verbonden persoon (medewerker, cliënt of bestuurder) kan rechtstreeks of na het nemen van de voorgaande stappen een klacht indienen bij de vertrouwenspersoon. Dit kan zowel mondeling als schriftelijk.

Het indienen van een klacht dient te gebeuren binnen een jaar nadat het ongewenst gedrag heeft plaatsgevonden. Na de ontvangst van een klacht zal de vertrouwenspersoon in eerste instantie onderzoeken of de klacht ontvankelijk verklaard kan worden.

Indien de klacht niet ontvankelijk verklaard wordt, verwijst de vertrouwenspersoon de klager zo mogelijk door naar een relevante persoon/instelling binnen of buiten de organisatie.

Indien de vertrouwenspersoon de klacht ontvankelijk verklaart, wordt samen met de klager onderzocht welke stappen mogelijk en/of wenselijk zijn. De vertrouwenspersoon kan desgewenst en zo mogelijk ondersteuning bieden bij deze stappen. Hierbij zal de vertrouwenspersoon zo mogelijk en wenselijk onderzoeken in hoeverre door

middel van bemiddeling tot een oplossing gekomen kan worden.

Indien de klacht niet wordt opgelost op een voor de klager bevredigende manier, verwijst de vertrouwenspersoon de klager naar personen of instanties die de klager kunnen helpen bij het nemen van eventuele verdere stappen.

## Artikel 8

### Klachtenafhandeling Klachtencommissie

De klachtenfunctionaris

Bij een klacht gaat de klachtenfunctionaris na wat de cliënt wil bereiken. Waar mogelijk wordt dit opgelost door middel van bemiddeling tussen de cliënt en betrokkenen binnen de organisatie. De klachtenfunctionaris is er niet alleen voor de cliënt, maar ook voor;

- Betrokken naasten, wettelijk vertegenwoordigers of nabestaanden.
- Medewerkers binnen de organisatie.

#### Taken van de klachtenfunctionaris op afroep:

De klachtenfunctionaris is direct betrokken bij de opvang van klachten.

De klachtenfunctionaris kan de cliënt ook helpen een klacht in te dienen. Kort overzicht van taken:

1. Ondersteuning bieden bij het bemiddelen tussen de cliënt en/of organisatie bij een klacht.
2. Procesbewaking; verloop van de klacht volgens de klachtenregeling en binnen de wettelijke termijnen.
3. Advies over kwaliteitsverbeteringen, wettelijke kaders en melden van ernstige situaties.

#### De klachtencommissie

De externe commissie kent een vaste kern van leden;

1. De voorzitter.
2. Medisch deskundige.
3. Inhoudsdeskundige.

De externe commissie behandelt binnengekomen klachten tegen organisaties die bij ons zijn aangesloten conform de geldende klachtenregeling.

#### Indienen van klachten

Klagers kunnen op verschillende manieren terecht met hun klacht;

- Indienen van een klacht via de website.
- Indienen van een klacht per post.
- Indienen van een klacht per email.

De klager ontvangt een ontvangstbevestiging en de voorzitter van de klachtencommissie voert een ontvankelijkheidstoets uit. Wanneer de klacht ontvankelijk verklaard wordt, start de ambtelijk secretaris met het verzamelen van informatie.

Na ontvangst van de klacht ontvangt de klager een machtigingsformulier waarmee we bij de organisatie een verzoek kunnen doen voor het opvragen van medische gegevens. Het is belangrijk dat u binnen de

geldende termijnen, zoals verzocht door de ambtelijk secretaris, informatie en uw verweer aanlevert.

De voorzitter bepaalt, conform de regeling, of er voldoende informatie is voor de schriftelijke afhandeling van de klacht en/of dat een hoorzitting wordt ingeplant. Bij een schriftelijk afhandeling wordt dit met reden omkleed aan u gecommuniceerd.

**Postadres**

Postbus 90600  
2509 LP Den Haag

**Bezoekadres**

Bordewijklaan 46  
2591 XR Den Haag

Telefoonnummer: **070 - 310 53 80**

Maandag t/m vrijdag 09:00 – 16:00 uur

Feestdagen uitgezonderd (via deze link kunt u de uitzonderingen bekijken tijdens de feestdagen).

**Artikel 9**

**Het intrekken van een klacht**

Indien de klager tijdens de procedure de klacht intrekt, deelt de bestuurder of de vertrouwenspersoon dit aan de aangeklaagde mee.

Vastgesteld d.d. 01-01-2025