

KLACHTENREGELING - NOVAA

Voorwoord

Novaa streeft naar een hulpverlening waar cliënten tevreden over zijn. Novaa realiseert zich dat zich toch situaties kunnen voordoen waarin cliënten dat niet zijn en dat kenbaar willen maken. Deze klachtenregeling is een wegwijzer bij het indienen van een klacht en geldt voor alle betrokkenen. Overal waar wij in de tekst 'cliënt' vermeld zijn dat kinderen en jongeren.

Een cliënt kan een klacht bespreken met de medewerker, interne klachtenfunctionaris, leidinggevende of met de cliëntvertrouwenspersoon. De klacht kan ook worden ingediend bij de onafhankelijke klachtencommissie voor cliënten. Bij een uiting van ongenoegen is het in eerste instantie het prettigst als cliënt samen met de betrokken medewerker probeert de onvrede te bespreken om tot een oplossing te komen. Vaak lukt dat, maar soms lukt dat niet. In dat laatste geval kan de cliënt contact opnemen met de klachtenfunctionaris die streeft naar het vinden van een oplossing, bijvoorbeeld door bemiddeling. Uiteraard wordt de cliënt ook in de gelegenheid gesteld een klacht in te dienen bij de klachtencommissie. Novaa beschikt naast de klachtenfunctionaris over een onafhankelijke klachtencommissie en de cliënt kan desgewenst ondersteuning ontvangen van de vertrouwenspersoon. Klachten worden geregistreerd, indien de klacht gegrond wordt geacht, worden maatregelen genomen om herhaling te voorkomen. Op deze wijze kan klacht afdoening resulteren in een betere kwaliteit van Novaa. Wij verwachten dat deze klachtenregeling bijdraagt aan het zekerstellen van de rechten van cliënten.

1. De klachtenregeling

1.1 Op wie is de klachtenregeling van toepassing

Deze klachtenregeling is van toepassing op alle cliënten en personen die werkzaam zijn onder de verantwoordelijkheid van Novaa.

1.2 Wat is een klacht?

Onder een klacht wordt verstaan: een schriftelijke uiting van onvrede over handelen of niet-handelen door (een) medewerker(s) van Novaa, of over het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor betrokkenen. Het klachtrecht is nadrukkelijk niet bedoeld om ongenoegen te uiten over zaken waarvan men zelf geen hinder ondervindt. Daarnaast dient de klacht op waarheid berust te zijn, dit betekent dat de klacht betrekking heeft op werkelijke gebeurtenissen en geen feitelijke onjuistheden bevat.

Als er sprake is van grensoverschrijdend seksueel gedrag door een persoon die onder verantwoordelijkheid van Novaa werkzaam is, wordt gewerkt volgens een apart protocol. Klachten van dergelijke aard zijn zeer ernstig voor zowel klager als beklagden en kunnen zeer ernstige persoonlijke gevolgen hebben. Daarom worden aan deze klachten extra zorgvuldigheidseisen gesteld. Hiervoor bestaat het Protocol grensoverschrijdend gedrag jegens cliënten door hulpverleners. Dit protocol is verkrijgbaar bij de klachtenfunctionaris.

1.3 Wie kan klagen?

Klager kan zowel de jeugdige en/of diens (stief-, pleeg-)ouder, voogd en verzorger, als deze *direct betrokkenen* zijn bij de geboden hulp. Wanneer de cliënt jonger is dan 12 jaar dan moet iemand namens deze jeugdige de klacht indienen, dit kan door de ouder, voogd, stiefouder, verzorgende of pleegouder. Bij een procedure bij de klachtencommissie weegt de commissie bij de behandeling van de klacht het cliëntenperspectief mee. Het hangt mede van de instemming van de jeugdige af, of - en op welke wijze - de klacht die namens hem is ingediend, wordt afgehandeld.

1.4 Bij wie kan een klacht worden ingediend?

De klacht kan worden ingediend bij de medewerkers, de klachtenfunctionaris, een vertrouwenspersoon of bij de klachtencommissie.

1.5 Stappen in de klachtenprocedure

Klachten komen op verschillende manieren voor. Er kunnen klachten komen van burens in de wijk, van de verwijzers, van de jongeren of van de ouders etc. In alle gevallen dient Novaa de klachten schriftelijk te ontvangen. Wanneer een cliënt van Novaa een klacht heeft, moet ook deze klacht schriftelijk worden behandeld. Wanneer een jongere geen formulier kan invullen schrijft de begeleider de klacht op.

Als eerst kan de klager de klacht/onvrede bespreken met een van de begeleiders die hij/zij vertrouwt, wellicht kan de klacht besproken en opgelost worden. Als tweede kan de klager een klachtenformulier invullen en deze indienen bij de klachtenfunctionaris. Dat kan door de klachtenfunctionaris te e-mailen of deze op te sturen naar het kantooradres. Als derde kan de klager contact opnemen met de vertrouwenspersoon van het AKJ. Als laatste kan de klager een klacht indienen bij de klachtencommissie van het Klachtenportaal Zorg.

Novaa zal op klachten van cliënten die binnen het kader van de Jeugdwet ingediend worden binnen 6 weken reageren. Daar waar deze termijn niet haalbaar is zal dit met 4 weken worden verlengd. Novaa zal dus binnen tien weken uiterlijk reageren op een inkomende klacht.

Bij het indienen van een klacht is het belangrijk om duidelijkheid over de inhoud van de klacht te krijgen. Het is daarom altijd van belang om de klachten op papier te hebben zodat de klacht beoordeeld kan worden. Wanneer de klacht niet schriftelijk wordt ingediend, is het niet mogelijk om de klacht te beoordelen. Omdat klachten er zijn om opgelost te worden, is de beoordeling erg belangrijk. Het is belangrijk dat de klacht concreet is. Klachten die niet concreet zijn kunnen moeilijk tot niet worden beoordeeld. Concreet betekent dat er heel duidelijk opgeschreven moet worden waar de klacht over gaat.

Voor jongeren is het daarnaast belangrijk omdat zij op deze manier kunnen leren om voor zichzelf op te komen. Een voorbeeld van een klacht vanuit een jongere is: *“Ik krijg nooit wat en andere kinderen wel”*. Een betere manier om de klacht te formuleren is: *“Ik heb een nieuwe jas nodig maar nadat ik dit vroeg kon ik deze niet krijgen. Toen mijn huisgenoot een jas nodig had, kreeg zij deze wel”*. De begeleiders kunnen de jongeren helpen om de klacht goed op te schrijven.

Voor overige betrokkenen telt hetzelfde, klachten dienen concreet te zijn en daarnaast op waarheid berust. Indien het laatste niet het geval is kan de klacht ongegrond worden verklaard.

1.6 Klacht bespreken met een medewerker

Als jongeren niet tevreden zijn over een bepaalde situatie, kunnen ze dit in eerste instantie bij een van de begeleiders kenbaar maken. De begeleider kan proberen om de klacht of onvrede op te lossen. Indien nodig kan de klacht hierna samen met een leidinggevende of de directie worden besproken. Vaak is de klacht hierna op een goede manier opgelost.

1.7 Klachtenbemiddeling door klachtenfunctionaris en/of leidinggevende

De klachtenfunctionaris is door Novaa benoemd en heeft tot taak het organiseren van bemiddeling bij klachten van cliënten. De klachtenfunctionaris is verplicht om vertrouwelijkheid te betrachten, ten aanzien van al hetgeen hem uit hoofde van zijn functie bekend wordt. De persoonlijke levenssfeer van betrokkenen wordt zo veel mogelijk beschermd. De klachtenfunctionaris vervult zijn werkzaamheden zo veel mogelijk objectief en onbevooroordeeld. De klachtenfunctionaris draagt zorg voor een afhandeling van de klacht.

Sommige klachten kunnen - als ze eenmaal met betrokkene zijn besproken - betrekkelijk eenvoudig opgelost worden. We spreken dan van klachtbemiddeling waar de klachtenfunctionaris of de leidinggevende een rol bij kan spelen. Het kan echter ook zijn dat de klacht door bemiddeling niet wordt opgelost of dat de klager geen vertrouwen heeft in de procedure, maar de stap naar de klachtencommissie te groot vindt. In dat geval kan men zich voor ondersteuning voor het indienen van de klacht ook wenden tot de klachtenfunctionaris of de vertrouwenspersoon.

De jongere of betrokkene komt bij de klachtenfunctionaris uit wanneer zij het klachtenformulier invullen en indienen bij Novaa middels een brief of e-mail. Na het versturen van de schriftelijke klacht zal de klager een reactie krijgen die als ontvangstbevestiging telt. De klachtenfunctionaris neemt vervolgens binnen de afgesproken termijn contact op met de klager. Hierna zal er bepaald worden hoe de klacht verder opgepakt wordt.

1.8 De vertrouwenspersoon

In principe kan iedereen als vertrouwenspersoon voor iemand optreden. Een vertrouwenspersoon kan iemand zijn uit het eigen netwerk, een advocaat, een hulpverlener, een bureau dat mensen met klachten over de

jeugdhulpverlening ondersteunt, of een belangenvereniging. Een vertrouwenspersoon is iemand die door de klager vertrouwd wordt en die de klager ondersteunt op diens verzoek. Dit kan bij het opstellen van de klacht of tijdens gesprekken met de leidinggevende of de zitting van de klachtencommissie zijn.

De vertrouwenspersoon is er voor de klager, maar neemt niet diens verantwoordelijkheid over. Hij kan alleen het woord voeren met toestemming van de klager en als de leidinggevende of de voorzitter van de klachtencommissie hierom vraagt. Een vertrouwenspersoon kan indien nodig of gewenst, met toestemming van de cliënt, ook het dossier inzien. Novaa heeft een onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon die werkzaam is bij het AKJ. Het AKJ komt regelmatig langs in de woningen waar de jongeren woonachtig zijn. Jongeren kunnen tijdens de bezoeken in gesprek gaan met de vertrouwenspersoon. Daarnaast hangen de contactgegevens van het AKJ ook in de woningen.

Het AKJ kan de jongeren of de ouders ondersteunen met het indienen van hun klacht. Na het versturen van de schriftelijke klacht zal de klager een reactie krijgen die als ontvangstbevestiging telt. De klachtenfunctionaris neemt vervolgens binnen tien weken contact op met de klager. Hierna zal er bepaald worden hoe de klacht verder opgepakt wordt. Deze cliëntvertrouwenspersoon is bereikbaar via het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ), telefoon 088-5551000, e-mail: info@AKJ.nl.

1.9 De klachtencommissie

In het kader van de Jeugdwet heeft Novaa een onafhankelijke klachtencommissie voor cliënten ingesteld, die bestaat uit personen die niet bij de instelling werken. Deze onafhankelijke commissie kan klachten beoordelen en er een uitspraak over doen. De functie en het doel van de klachtencommissie, alsmede de benoeming, positionering, werkingssfeer en bevoegdheden en verantwoordelijkheden, zijn vastgelegd in het huishoudelijk reglement van de klachtencommissie. De commissie verricht de uitvoering van haar werkzaamheden vanuit wettelijke kaders en volgens de bepalingen van het huishoudelijk reglement. De commissie stelt dit reglement zelf op. Novaa is aangesloten bij KlachtenPortaal Zorg, deze regeling is te vinden op de volgende website; <https://klachtenportaalzorg.nl/klachtenprocedure-jeugdzorg/>

1.10 Het klachtenformulier

Als een jongere of een betrokkene een klacht heeft, kan de jongere een klachtenformulier invullen. De jongere kan deze op verschillende manieren inleveren:

- Inleveren bij de begeleider.
- Inleveren bij de directie/leidinggevende.
- In de brievenbus op het kantoor.
- Mailen naar klachten@novaabc.nl
- Een gesprek aanvragen zonder een klacht eerst te mailen/schrijven is mogelijk voor de jongeren die bij Novaa woonachtig zijn. Als de klacht verder behandeld moet worden zal het klachtenformulier tijdens het gesprek ingevuld worden.

We gaan hierna in gesprek met *de jongere* om te kijken wat de klacht is. Met andere betrokkenen kan er besloten worden om schriftelijk te reageren op een klacht. De vragen die we tijdens zo een gesprek stellen zijn:

- Wat is de situatie met betrekking tot de klacht?
- Waar is de jongere ontevreden over?
- Wat wil de jongere graag?
- Hoe komen we tot de beste oplossing voor beide partijen?

1.11 Vereisten indienen klacht

De klacht kan schriftelijk worden ingediend bij klachten@novaabc.nl of verstuurd worden naar het adres Tak van Poortvlietstraat 101 2521 ZB Den Haag.

Een klacht moet schriftelijk of digitaal worden ingediend, te zijn gesteld in de Nederlandse taal en te zijn voorzien van:

1. naam, adres, woonplaats, telefoonnummer en eventueel een e-mailadres van de klager;
2. een datering;
3. een duidelijke omschrijving van de aanbieder op wie de klacht betrekking heeft;
4. een duidelijke omschrijving van de gedraging waarop de klacht betrekking heeft;

Indien een klacht niet voldoet aan de vereisten die dan wordt de klager hierover geïnformeerd en schriftelijk in de gelegenheid gesteld alsnog aan de vereisten te voldoen binnen een daarvoor te stellen termijn.

1.12 Behandeling klacht / buiten behandeling laten klacht

Klachten worden volgens de Jeugdwet binnen zes weken, of met uitstel van 4 weken, binnen tien weken behandeld. De wijze van klachtenafhandeling is afhankelijk van de situatie en de wijze waarop de klacht is ingediend. Vaak zal er een fysiek gesprek plaatsvinden tussen de klager, de klachtenfunctionaris en/of andere betrokkenen. In het geval van jongeren mogen zij kenbaar maken wie zij graag bij het gesprek willen hebben. Novaa kan er in enkele gevallen voor kiezen om schriftelijk te reageren op een klacht en geen gesprek aan te gaan met de klager.

Een klacht wordt niet in behandeling genomen als:

1. de klacht is ingediend door een persoon die niet voldoet aan de in deze regeling opgenomen definitie van klager;
2. een klacht van dezelfde klager over dezelfde gedraging nog in behandeling is;
3. eerder een oordeel is uitgesproken over een klacht van dezelfde klager over dezelfde gedraging en zich daarna geen nieuwe feiten of omstandigheden hebben voorgedaan;
4. de klacht betrekking heeft op gebeurtenissen die langer dan één jaar voor indiening van de klacht hebben plaatsgevonden;
5. de gebeurtenissen die onderwerp van de klacht zijn, niet feitelijk onderbouwd kunnen worden, niet op waarheid berusten en een duidelijk karakter van laster en smaad richting de zorgorganisatie ten grondslag hebben. De klachten zullen wel gelezen en geëvalueerd worden. Het is echter niet mogelijk om te reageren op fictieve verhalen die verwijderd zijn van de realiteit. Dit zal in zo een geval dan ook worden medegedeeld in de reactie.

Indien de zorgorganisatie besluit de klacht niet in behandeling te nemen, of wanneer de klacht niet gegrond wordt geacht, dan stelt zij de indiener van de klacht schriftelijk in kennis van deze beslissing.

Ingangsdatum

Deze regeling gaat in op 1 april 2021 en is terug te vinden op de website van Novaa.

CONTACTGEGEVENS

<i>Interne klachtenfunctionaris</i>	
	Klachtenfunctionaris
e-mail	klachten@novaabc.nl
<i>Onafhankelijke klachtenfunctionaris</i>	
	AKJ
Telefoon	088 555 10 00
Website	www.akj.nl
<i>Klachten commissie</i>	
	Klachtenportaal Zorg
Telefoon	0228-322205
Website	www.klachtenportaalzorg.nl

Klachtenformulier		Nr.	
Opgenomen door		Datum Klacht	
Gegevens klager (indien de klacht extern is of namens een cliënt wordt ingediend)			
Naam			
Adres			
Telefoonnummer			
Zorgverlener			
Betrokken cliënt (indien er een cliënt betrokken is)			
Naam cliënt			
Adres			
Telefoonnummer			
Klacht			
Wat is de klacht?			
Oorzaak van de klacht			
Wie zijn erbij betrokken?			
Maatregelen m.b.t de klacht			
Welke maatregelen (corrigerende en/of preventieve) zijn / moeten er getroffen worden?			
Is de klacht bekend bij de klachtenfunctionaris of leidinggevende?			

is de klacht ook bij andere instanties ingediend? Zo ja, welke instanties?	
---	--

Evaluatie klacht	
Oplossing klacht	
Evaluatie van de verbeteracties	<ul style="list-style-type: none"> ● Datum: ● Datum:
Oplossing klacht	
Indien de klacht is opgelost	<ul style="list-style-type: none"> ● <i>Wanneer?</i>
	<ul style="list-style-type: none"> ● <i>Bent u als cliënt hierover tevreden?</i>
	<ul style="list-style-type: none"> ● <i>Bent u als betrokken medewerker hierover tevreden?</i>
Indien de klacht niet is opgelost volgens de cliënt	<ul style="list-style-type: none"> ● <i>Waarom is de klacht niet opgelost? (cliënt)</i>
	<ul style="list-style-type: none"> ● <i>Wat moet de organisatie doen om de klacht op te lossen?</i>
	<ul style="list-style-type: none"> ● <i>Wat moet de organisatie doen om herhaling te voorkomen? Vervolgtraject beschrijven.</i>
Afgehandeld	
Handtekening 'klager'	
Handtekening jongere boven de 12 jaar	
Dit formulier kan worden opgestuurd naar	<p>Secretariaat Novaa Westzeedijk 505-B 3024 EL Rotterdam</p> <p>Of per email naar klachten@novaabc.nl</p>