KLACHTENREGELING NOVAA

Novaa vindt het belangrijk dat jeugdigen, ouders en andere direct betrokkenen hun onvrede of klacht veilig, duidelijk en zonder drempels kunnen uiten. Een klacht mag rechtstreeks worden ingediend bij de klachtencommissie van Klachtenportaal Zorg. Het is niet verplicht om eerst met een begeleider, leidinggevende of klachtenfunctionaris van Novaa te spreken. Wel kan een gesprek of bemiddeling soms helpen om sneller tot een oplossing te komen.

1. Doel van deze regeling

Deze regeling beschrijft hoe een jeugdige, ouder, verzorger, voogd, pleegouder of andere rechtstreeks betrokkene een klacht kan indienen over de hulpverlening of over het handelen of nalaten van iemand die onder verantwoordelijkheid van Novaa werkt. De regeling is bedoeld om klachten zorgvuldig te behandelen, de rechtspositie van cliënten te waarborgen en te leren van signalen die de kwaliteit van zorg kunnen verbeteren.

2. Voor wie geldt deze regeling?

Deze regeling geldt voor jeugdigen die hulp ontvangen van Novaa, hun ouders of andere wettelijke vertegenwoordigers, en voor andere personen die rechtstreeks betrokken zijn bij de geboden hulp. De regeling geldt voor klachten over medewerkers, directie, leidinggevenden of anderen die werkzaam zijn onder verantwoordelijkheid van Novaa.

3. Wat is een klacht?

Een klacht is een uiting van onvrede over het handelen, nalaten, de bejegening of een beslissing van Novaa of van iemand die onder verantwoordelijkheid van Novaa werkt, voor zover die klacht betrekking heeft op de geboden jeugdhulp. Een klacht kan mondeling worden gemeld, maar wordt voor de formele behandeling schriftelijk of digitaal vastgelegd. Wanneer een jeugdige hulp nodig heeft bij het opschrijven van de klacht, kan iemand daarbij ondersteunen, bijvoorbeeld een vertrouwenspersoon van Jeugdstem of een medewerker naar keuze van de jeugdige.

4. Wie kan een klacht indienen?

Een klacht kan worden ingediend door de jeugdige zelf, door een ouder, stiefouder, pleegouder, verzorger of voogd, of door een andere rechtstreeks betrokkene, voor zover diegene belang heeft bij de klacht. Wanneer een jeugdige jonger is dan 12 jaar, wordt de klacht in beginsel ingediend door de wettelijke vertegenwoordiger. Het perspectief en de wens van de jeugdige worden daarbij altijd zoveel mogelijk meegewogen.

5. Hoe kan een klacht worden ingediend?

Een klager heeft meerdere mogelijkheden. De klager kan ervoor kiezen om eerst in gesprek te gaan met een begeleider, leidinggevende of de klachtenfunctionaris van Novaa. De klager mag er ook direct voor kiezen om een klacht in te dienen bij de onafhankelijke klachtencommissie van Klachtenportaal Zorg. Het volgen van een interne route is dus niet verplicht. Daarnaast kan de klager zich laten ondersteunen door Jeugdstem.

6. Informele route: gesprek of bemiddeling

Soms is een gesprek voldoende om onvrede snel op te lossen. Daarom kan een klager ervoor kiezen om de klacht eerst te bespreken met een medewerker, leidinggevende of klachtenfunctionaris. Deze route is vrijwillig. Als de klager deze stap niet wil zetten, of als het gesprek niet tot een oplossing leidt, blijft het altijd mogelijk om direct of alsnog een formele klacht in te dienen.

7. Formele route: directe klacht bij de klachtencommissie

De klager mag een klacht rechtstreeks indienen bij de onafhankelijke klachtencommissie waarbij Novaa is aangesloten. Voor Novaa is dat Klachtenportaal Zorg. De klachtencommissie beoordeelt de klacht onafhankelijk van Novaa. Ondersteuning door een vertrouwenspersoon of andere ondersteuner is hierbij toegestaan.

8. Ondersteuning door Jeugdstem

Jeugdstem is de onafhankelijke organisatie van vertrouwenspersonen in de jeugdzorg. Een vertrouwenspersoon van Jeugdstem kan jeugdigen en ouders ondersteunen bij het verwoorden van hun klacht, het schrijven van een klachtbrief, het voorbereiden van een gesprek en het indienen van een klacht. De ondersteuning is kosteloos en onafhankelijk van Novaa.

9. Schriftelijke vastlegging

Voor een formele behandeling moet duidelijk zijn waar de klacht over gaat. Daarom wordt een klacht schriftelijk of digitaal vastgelegd. Dat kan door de klager zelf, maar ook met hulp van een vertrouwenspersoon of een medewerker als de klager dat wil. Van jeugdigen mag niet worden verwacht dat zij alles zelfstandig formuleren.

10. Termijn van behandeling

Novaa behandelt klachten die binnen het kader van de Jeugdwet worden ingediend binnen zes weken. Als meer tijd nodig is, kan deze termijn één keer met maximaal vier weken worden verlengd. De klager ontvangt hierover tijdig bericht. Voor klachten die rechtstreeks bij Klachtenportaal Zorg worden ingediend, geldt de procedure en termijn van de klachtencommissie.

11. Wanneer wordt een klacht mogelijk niet in behandeling genomen?

Een klacht kan buiten behandeling worden gelaten als de klacht al eerder is behandeld en er geen nieuwe feiten of omstandigheden zijn, als dezelfde klacht nog in behandeling is, of als de klager geen belanghebbende is. Ook kan een klacht buiten behandeling worden gelaten wanneer deze betrekking heeft op een gebeurtenis van langer dan één jaar geleden, tenzij er aanleiding is om daarvan af te wijken. Novaa motiveert een dergelijke beslissing altijd schriftelijk en zorgvuldig.

12. Vertrouwelijkheid en zorgvuldigheid

Iedereen die betrokken is bij de behandeling van een klacht gaat vertrouwelijk om met de informatie die in het kader van de klacht wordt gedeeld. Persoonsgegevens worden uitsluitend verwerkt voor zover dat nodig is voor de behandeling van de klacht en in overeenstemming met de geldende wet- en regelgeving.

13. Registratie en leren van klachten

Novaa registreert ontvangen klachten en gebruikt de uitkomsten van klachtenbehandeling om de kwaliteit van zorg en begeleiding verder te verbeteren.

14. Contactgegevens

Een klacht of verzoek om ondersteuning kan via onderstaande contactgegevens worden ingediend of besproken.

Onderdeel	Contactgegevens	Toelichting
Interne klachtenfunctionaris Novaa	E-mail: info@novaabc.nl	Voor vragen, signalen, bespreking of bemiddeling.
Jeugdstem	Telefoon: 088 555 1000 Website: www.jeugdstem.nl	Onafhankelijke vertrouwenspersoon voor jeugdigen en ouders.
Klachtencommissie via Klachtenportaal Zorg	Telefoon: 0228 322205 Website: www.klachtenportaalzorg.nl	Hier kan een klacht rechtstreeks worden ingediend.

15. Correspondentieadres Novaa

Schriftelijke correspondentie aan Novaa kan worden gestuurd naar

Novaa - Klachtenfunctionaris
Oostzeedijk 62
3063 BE Rotterdam
E-mail: info@novaabc.nl

Bijlage 1 - Klachtenformulier

Dit formulier kan worden gebruikt om een klacht schriftelijk vast te leggen. Het formulier kan worden gemaild naar info@novaabc.nl of worden gebruikt als basis voor indiening bij de klachtencommissie.

Naam klager	
Naam jeugdige (indien van toepassing)	
Relatie tot jeugdige	
Adres / woonplaats	
Telefoonnummer	
E-mailadres	
Datum	
Tegen wie of welke situatie richt de klacht zich?	
Omschrijving van de klacht	
Wat is er volgens u nodig om de klacht op te lossen?	
Wilt u ondersteuning van Jeugdstem?	Ja / Nee
Handtekening (indien van toepassing)	

Let op: dit formulier is een hulpmiddel. Een klager mag ook rechtstreeks een klacht indienen bij de klachtencommissie van Klachtenportaal Zorg.