



Klachtenregeling Kids4ward:

Kids4ward wil ervoor zorgen dat cliënten van bij vragen of klachten over deze jeugd altijd een beroep kunnen doen op een onafhankelijke, behandeling van een klacht of vraag. Het doel van Kids4ward is het verbeteren van de (rechts)positie van jeugdige en volwassen cliënten.

Kids4ward wil voor cliënten een betrouwbare organisatie zijn. Toch kan het voorkomen dat cliënten ontevreden zijn over de manier waarop medewerkers van Kids4ward hen van dienst zijn of te woord staan. Wij vinden het belangrijk dat de cliënt die onvrede kan uiten en dat de drempel om onvrede over het werk van Kids4ward te uiten zo laag mogelijk is. Zo kunnen we snel, serieus en adequaat op de onvrede ingaan en oplossingen zoeken. De mogelijkheden tot het uiten van onvrede zijn vastgelegd in deze klachtenregeling.

Kids4ward wil klachten zorgvuldig behandelen en wil ook leren van de klachten van haar cliënten. Wij zijn daarom aangesloten bij Klachtenportaal zorg, zodat cliënten die dat willen klachten ook bij een externe instantie kunnen neerleggen.

Definities

Cliënt

Wanneer in deze regeling gesproken wordt over 'de cliënt' wordt de persoon bedoeld die minimaal één keer contact heeft gehad met een medewerker van Kids4ward met een vraag, klacht of probleem over hulp en die een klacht heeft over de dienstverlening van Kids4ward. Ook overige personen die naar het oordeel van Kids4ward een voldoende belang hebben worden in het licht van deze klachtregeling gezien als cliënt.

Medewerker

Onder 'de medewerker' wordt verstaan de medewerker op wiens werk de klacht betrekking heeft.

Leidinggevende

Onder 'de leidinggevende' wordt verstaan de leidinggevende van de medewerker die betrokken is bij de klacht. Omdat Kids4ward een klein bedrijf is kan het zijn dat de klacht voor een van de beide eigenaren van het bedrijf gaat. In dat geval zal de klacht worden afgewikkeld door andere eigenaar, hier omschreven als 'leidinggevende'.

Klacht

Onder een klacht wordt verstaan een uiting van onvrede van een cliënt over de dienstverlening van Kids4ward en/of over de handelswijze van een medewerker van Kids4ward. Aangezien een medewerker in dienst is van Kids4ward, wordt een klacht over een medewerker altijd gezien als een klacht over Kids4ward en is Kids4ward verantwoordelijk voor de behandeling van de klacht.

Ontvankelijkheid

De cliënt wordt niet ontvankelijk verklaard in zijn klacht als de gedraging waarover geklaagd wordt zich langer dan 12 maanden voordat de klacht wordt ingediend heeft voorgedaan. Op deze verjaringstermijn zijn ruime uitzonderingsgronden van toepassing, die de cliënt kenbaar kan maken bij het indienen van de klacht. Bij de beoordeling van de ontvankelijkheid van de



klacht, na het verstrijken van de verjaringstermijn, zal Kids4ward een individuele afweging naar redelijkheid maken. Daarbij wordt het belang van de cliënt bij behandeling van de klacht meegewogen. Tevens is deze verjaringstermijn niet van toepassing op de minderjarige cliënt, zij kunnen te allen tijde een klacht indienen.

Doel klachtbehandeling

Het doel van de klachtbehandeling is om de onvrede van een cliënt over de medewerker of Kids4ward snel, laagdrempelig en adequaat bespreekbaar te maken. Hierbij wordt getracht tot een oplossing te komen die passend is voor alle betrokkenen. Tevens gebruikt Kids4ward de klachtbehandeling als kwaliteitsinstrument, om zodoende de dienstverlening aan cliënten te verbeteren.

Behandeltermijn Voor de behandeling van de klacht hanteert Kids4ward een termijn van zes weken, te rekenen vanaf het moment dat de klacht van de cliënt door Kids4ward ontvangen is.

Drie manieren van klachtbehandeling

Om zo laagdrempelig en zo spoedig mogelijk een oplossing te vinden voor de klacht van de cliënt, stimuleert Kids4ward de cliënt altijd eerst de interne route te bewandelen. Zodoende zijn de drie manieren van klachtbehandeling opgebouwd van stap A tot en met stap C, waarbij gestart wordt met de meest laagdrempelige manier om een klacht te bespreken (gesprek met de betreffende medewerker). Het staat de cliënt echter vrij om direct te kiezen voor stap B of stap C, en de klacht voor te leggen aan de leidinggevende of de onafhankelijke klachtencommissie van Kids4ward. Tevens staat het de cliënt vrij om iemand, ter ondersteuning, mee te nemen naar het gesprek met de leidinggevende en/of de zitting bij de onafhankelijke klachtencommissie. De behandeling van een klacht kan op de volgende drie manieren plaatsvinden:

A. Klacht direct neerleggen bij de betrokken medewerker. De cliënt bespreekt de klacht met de betrokken medewerker (interne route). Wanneer de cliënt ontevreden is over de manier waarop een medewerker zijn werk doet, is het aan te raden dat de cliënt dit zo snel mogelijk met die medewerker bespreekt. Ook als de medewerker merkt dat de cliënt ontevreden is over hem/ Kids4ward, maakt de medewerker dit bespreekbaar met de cliënt;

B. Klacht direct bij de directie neerleggen. Als een cliënt een klacht heeft die niet met de direct betrokken medewerker kunt oplossen, neemt de directie (of andere vennoot) de afhandeling over. In een persoonlijk gesprek zullen zij met de cliënt naar een oplossing zoeken, waaraan alle partijen een goed gevoel overhouden. Bij dit persoonlijk gesprek kan de betrokken medewerker aanwezig zijn, tenzij de cliënt daartegen bezwaar heeft. In het gesprek wordt de klacht van de cliënt besproken en wordt gezocht naar oplossingsmogelijkheden.

C. De cliënt legt de klacht voor aan de onafhankelijke klachtencommissie van Kids4ward, externe route). Kids4ward is voor de afhandeling van klachten aangesloten bij de Geschillencommissie van Klachtenportaal Zorg. Mocht de cliënt er samen met de medewerker/directie van Kids4ward niet uitkomen, neemt kan er contact opgenomen worden met Klachtenportaal Zorg.



Bij alle drie de manieren kan een beroep worden gedaan op Jeugdstem, die als onafhankelijke vertrouwenspersoon een cliënt kan adviseren en bijstaan in een gesprek.

Klachtenportaal Zorg

Kids4ward is voor de afhandeling van klachten aangesloten bij de Geschillencommissie van Klachtenportaal Zorg. Mocht de cliënt er samen met de medewerker/directie van Kids4ward niet uitkomen, neemt kan er contact opgenomen worden met Klachtenportaal Zorg. Telefonisch bereikbaar op werkdagen van 9:00 tot 12:00 via 0228-322205. Per e-mail bereikbaar via: info@klachtenportaalzorg.nl

Postadres en bezoek op afspraak:
"Klachtenportaal Zorg"
Westeinde 14a
1601 BJ Enkhuzen

Werkwijze van de klachten procedure van Klachtenportaal zorg vindt u hier:
<https://klachtenportaalzorg.nl/klachtenprocedure-wkkqz-wmo-en-jeugdzorg/>

Vertrouwenspersoon

Een andere weg om een klacht in te dienen of advies te vragen is via een vertrouwenspersoon.

In de Jeugdwet is het recht op een onafhankelijk vertrouwenspersoon vastgelegd. Iedereen die gebruik maakt van jeugdhulp kan contact opnemen met een vertrouwenspersoon. Voor vragen of klachten over jeugdhulp kun je terecht bij een vertrouwenspersoon van Jeugdstem - vertrouwenspersonen akj. De hulp van een vertrouwenspersoon is gratis. Jeugdstem is er voor ieder kind, elke jongere en elke (pleeg)- ouder die te maken heeft met jeugdzorg. Zoals: Kinderen en jongeren in een (open of gesloten) jeugdzorginstelling, pleeggezin of gezinshuis. Jongeren die ambulante behandeling ontvangen. Cliënten van Centra voor Jeugd & Gezin, jeugd- en wijkteams, instellingen die de jeugdzorg uitvoeren, organisaties voor jeugdbescherming, de jeugdreclassering, de Raad voor de Kinderbescherming en Veilig Thuis.

Hoe helpt een vertrouwenspersoon?

Een vertrouwenspersoon kan informatie geven over hoe de jeugdzorg in elkaar zit, wat cliënten kunnen verwachten, wat de rechten zijn, hoe een gesprek op gang gebracht kan worden en hoe een klacht ingediend kan worden.

De vertrouwenspersoon adviseert en ondersteunt je hierbij. Het uitgangspunt is welke ondersteuning jouw voorkeur heeft.

Hoe is een vertrouwenspersoon te vinden?

Alle informatie op de website van Jeugdstem. Of bel naar : 088 555 1000.



Registratie

Van alle klachten die binnenkomen wordt een rapportage gemaakt
Hierin zijn in elk geval de volgende punten opgenomen:

- Datum klacht
- Naam indiener
- Omschrijving klacht
- Oorzaak klacht
- Corrigerende maatregelen
- Datum afgehandeld

Alle klachten die binnenkomen worden jaarlijks gemeld in de zorgportal van Samen14. Als er klachten gemeld zijn dan worden deze gedocumenteerd en geanalyseerd. In het Zorgportal van Samen 14 wordt ieder jaar aangegeven of er klachten gemeld zijn het voorgaande jaar.

Of er nu een klacht gemeld wordt. Er zich een incident voordoet of dat er signalen, in welke vorm dan ook gemeld worden. Er zal altijd een terugkoppeling zijn naar de melder.