

Klachtenreglement voor cliënten

*Over het bespreken en
behandelen van klachten.*

Inhoud:	Klachtenreglement cliënten
Organisatie:	SJNV
Datum vaststelling:	Mei 2026
Versie beheer:	Beleid
Gemeenten:	Elburg, Ermelo, Harderwijk, Oldebroek en Nunspeet

Inhoud

1.	Inleiding	3
2.	Zo werkt de Klachtenprocedure	4
	De medewerker	5
	De locatiemanager	5
	De klachtencommissie.....	5
3.	Wie regelt het? De Klachtencommissie	6
	Wat doet de Klachtencommissie?	6
	Hoe zit de Klachtencommissie in elkaar?	6
	Wat moet er in je klacht staan?.....	6
	Hoe de Klachtencommissie je klacht behandelt	7
4.	Rapportage en verslagen	8
	Verzamelde gegevens	8
	Bewaartermijnen	8
5.	Afsluitende bepalingen	9

1. Inleiding

Bij **SJNV** streven wij ernaar om dienstverlening van goede kwaliteit te bieden. Desondanks begrijpen wij dat het kan voorkomen dat jij – of anderen, zoals jongeren of betrokkenen – niet tevreden bent over bepaalde aspecten van ons werk of onze medewerkers.

In situaties waarin sprake is van onvrede, vinden we het belangrijk dat je dit in eerste instantie bespreekt met de medewerker die betrokken is bij jouw hulpvraag. In dit gesprek kunnen de signalen van onvrede gezamenlijk worden besproken. Mocht dit overleg niet leiden tot een oplossing, kan je de locatiemanager verzoeken om met jullie mee te denken. Wanneer ook deze stap niet het gewenste resultaat biedt, heb je de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de onafhankelijke klachtencommissie.

Wij vinden het belangrijk dat je weet hoe en waar je een klacht in kan dienen. En dat jouw klacht zorgvuldig en eerlijk wordt behandeld. Dat zijn we ook verplicht volgens artikel 4.2.1. van de Jeugdwet. Dit document vertelt je precies **hoe je een klacht indient** bij SJNV.

2. Zo werkt de Klachtenprocedure

Het is altijd mogelijk om je **onvrede of klacht** te uiten. Je kunt je onvrede of klacht zelf met ons delen als cliënt, of je ouders en of belangenbehartigers kunnen je daarbij ondersteunen. Ook een vertrouwenspersoon of onafhankelijk cliëntondersteuner kan je daarbij ondersteunen.

Wij vinden het belangrijk dat klachten op een zorgvuldige en respectvolle manier worden besproken. Daarom vragen wij om deze in de juiste volgorde en bij de juiste personen aan te kaarten, zodat we samen kunnen zoeken naar een passende oplossing.

Routekaart klachtenprocedure



De medewerker

Probeer het eerst te bespreken met de medewerker, misschien kunnen jullie samen een passende oplossing voor je klacht vinden. Je kunt hierbij eventueel hulp vragen van een iemand uit je netwerk of een **vertrouwenspersoon**¹. We vinden het belangrijk dat deze gesprekken plaatsvinden, omdat het ons helpt te reflecteren en te leren.

De locatiemanager

Soms merken een cliënt en/of de medewerker dat je er samen niet uitkomt. In dat geval is het mogelijk om de locatiemanager te betrekken. Dit kan via email. De locatiemanager neemt contact op met de client, legt de procedure en de mogelijke stappen betreft de klachtenregeling uit en maakt een afspraak voor een gesprek over de onvrede die er is. In dit gesprek is er ruimte om de onvrede rustig te bespreken. De betrokken medewerker is daarbij in principe aanwezig. We vinden het namelijk belangrijk om met elkaar te praten en niet over elkaar – dat past bij hoe we bij het CJG met mensen omgaan.

Als er inhoudelijke vragen zijn, kan de locatiemanager overleggen met de medewerker en/of de gedragswetenschapper.

Alle gesprekken en belangrijke informatie worden goed vastgelegd (hoofdstuk 4). Deze notities kunnen belangrijk zijn als de klacht later voorgelegd zou worden aan de Klachtencommissie.

De klachtencommissie

Als je na deze stappen niet tevreden bent kun je **schriftelijk** of **mondeling** een klacht indienen bij de Klachtencommissie. Je mag hierbij hulp vragen van een **vertrouwenspersoon**.

¹ Dit kan een vriend of familielid zijn maar ook een formele ondersteuner van bijvoorbeeld Jeugdstem (www.jeugdstem.nl).

3. Wie regelt het? De Klachtencommissie

De Klachtencommissie hoort bij Stichting Jeugd Noord-Veluwe en zorgt ervoor dat alle klachten die bij hen worden ingediend **goed worden afgehandeld**. De leden van de klachtencommissie zijn niet in dienst van de Stichting Jeugd Noord-Veluwe en zijn daarmee een onafhankelijk klachtencommissie. Ze behandelen klachten zoals de Jeugdwet dat voorschrijft.

Wat doet de Klachtencommissie?

- Ze behandelen de klachten die ze binnenkrijgen en bepalen of je klacht terecht is.
- Op basis van de klachten die ze behandelen, geven ze de bestuurder advies over hoe we de kwaliteit van de zorg kunnen bewaken en verbeteren.
- Ze houden alle klachten netjes bij en beheren de administratie ervan.
- Minstens één keer per jaar brengen ze een anoniem verslag van hun werk uit aan de bestuurder.

Hoe zit de Klachtencommissie in elkaar?

- Er zitten drie leden in de Klachtencommissie, inclusief de voorzitter.
- De voorzitter en één ander lid werken niet bij de Stichting. Het lid dat werkzaam is bij de Stichting is niet direct betrokken bij het werken met gezinnen. Deze werkt in een beleidsfunctie.
- De leden worden door het bestuur van de Stichting benoemd voor 4 jaar en kunnen twee keer opnieuw benoemd worden.
- De Klachtencommissie voert haar taken uit volgens de regels van dit document.
- De leden moeten alles geheimhouden, en de privacywet (Wet bescherming persoonsgegevens) geldt hier ook volledig.
- Een commissielid mag een klacht niet behandelen als hij/zij er zelf belang bij heeft of als er andere redenen zijn waarom hij/zij niet onpartijdig kan zijn.
- Lidmaatschap kan tussentijds stoppen op eigen verzoek, of als de raad van bestuur besluit het te beëindigen vanwege taakverwaarlozing of andere onredelijke omstandigheden.

Wat moet er in je klacht staan?

- Een schriftelijke klacht moet het volgende bevatten:
 - Je naam, adres en geboortedatum.
 - De specifieke handeling waar de klacht over gaat.
 - De naam of namen van degene(n) over wie je klaagt.
 - Een korte omschrijving van de klacht.

- Als je mondeling klaagt, bevestigt de Klachtencommissie dit schriftelijk. Je kunt een klacht hebben over iemand die is overleden. Je krijgt binnen veertien dagen een schriftelijke bevestiging dat we je klacht hebben ontvangen.

Je klacht wordt behandeld (is 'ontvankelijk') als die aan de regels voldoet en is ingediend binnen één jaar nadat je wist van de situatie waarover je klaagt. Soms kan een latere klacht ook nog behandeld worden als deze zo snel mogelijk daarna is ingediend, en dit redelijk is. Als de Klachtencommissie je klacht niet kan behandelen, laten ze je weten waarom.

Hoe de Klachtencommissie je klacht behandelt

Als je klacht wordt behandeld (ontvankelijk is), krijg je informatie over de verdere procedure en wie de klacht behandelt. Binnen maximaal twee weken krijgen jij en degene over wie je klaagt de kans om mondeling of schriftelijk uitleg te geven over de situatie. De commissie neemt geen besluit zonder jullie beiden te horen, meestal in elkaars bijzijn. De commissie kan ook vragen om schriftelijke informatie. Alle informatie die de commissie krijgt, is in te zien voor jou en de beklaagde. Jij en degene over wie je klaagt mogen je laten bijstaan door een advocaat of een vertrouwenspersoon. De Klachtencommissie mag getuigen en experts horen, en jij of de ander mag dit ook vragen. Hier wordt altijd een verslag van gemaakt. Als je niet goed Nederlands spreekt, zorgt de commissie ervoor dat je de procedure snapt, eventueel met een tolk. De Klachtencommissie kan ook voorstellen om de klacht via bemiddeling op te lossen, in overleg met jou en de andere partij.

7

Het oordeel en de afhandeling

De Klachtencommissie laat jou, degene over wie je klaagt en de jeugdhulpaanbieder binnen zes weken nadat je de klacht hebt ingediend, schriftelijk en met redenen omkleed weten wat hun oordeel is over de klacht en of deze terecht is. Ze kunnen hierbij ook aanbevelingen doen. Als dit langer duurt, laten ze dat met redenen weten en geven ze een nieuwe termijn. De directeur van de Stichting (of de medewerker waar de klacht over ging) laat jou, degene over wie je klaagt en de Klachtencommissie binnen één maand na ontvangst van het oordeel schriftelijk weten of hij/zij het eens is met het oordeel en welke stappen hij/zij eventueel zal nemen. Dit kan maximaal vier weken worden uitgesteld, als daar goede redenen voor zijn.

Als het om ernstige en structurele situaties gaat

Als een klacht gaat over een ernstige situatie met een structureel karakter (bijvoorbeeld onverantwoorde hulp), dan laat de Klachtencommissie dit aan de Stichting weten. Als blijkt dat de Stichting hier niets aan heeft gedaan, meldt de Klachtencommissie deze klacht aan de officiële toezichthouders die volgens de Jeugdwet bevoegd zijn.

4. Rapportage en verslagen

Verslaglegging van klachtgesprekken wordt na vaststelling bewaard in de online werkomgeving van de SJNV (en is daar toegankelijk voor management en directie SJNV).

De verslaglegging van klachtgesprekken heeft als doel:

- het zorgvuldig en transparant behandelen van klachten;
- het kunnen volgen van het klachtenproces en genomen stappen;
- het verbeteren van de kwaliteit van dienstverlening en interne processen;
- het kunnen aantonen dat klachten conform regelgeving zijn afgehandeld.

Verzamelde gegevens

In de verslaglegging worden uitsluitend gegevens opgenomen die noodzakelijk zijn voor de behandeling van de klacht, zoals:

- datum en inhoud van het gesprek;
- betrokken medewerkers en/of derden;
- relevante feiten en omstandigheden;
- gemaakte afspraken en vervolgacties.

Persoonsgegevens worden zo beperkt mogelijk verwerkt. Locatiemanagers gebruiken initialen van betrokkenen.

8

Bewaartermijnen

De bewaartermijn voor klachtverslagen is:

- 2 jaar na afronding van de klacht, tenzij wettelijke verplichtingen een andere termijn voorschrijven. De locatiemanager is verantwoordelijk voor opschonen en bijhouden van de termijnen.
- Indien de klacht leidt tot juridische procedures of externe onderzoeken, kan een verlengde bewaartermijn worden toegepast tot de procedure volledig is afgesloten.

Daarnaast wordt er elk kalenderjaar door de directie een **openbaar verslag** gemaakt over de klachten. Hierin staat onder andere:

- Een korte uitleg van deze regeling.
- Hoe de Stichting deze regeling onder de aandacht van cliënten heeft gebracht.
- Wie er in de Klachtencommissie zitten.
- In hoeverre de Klachtencommissie haar werk heeft kunnen verrichten (volgens artikel 4.2.1 Jeugdwet).

- Het aantal en de soort klachten die de Klachtencommissie heeft behandeld.
- Een anonieme samenvatting van de oordelen en aanbevelingen van de Klachtencommissie.
- Welke stappen er zijn genomen naar aanleiding van de aanbevelingen. Dit verslag kan worden opgenomen in het jaarverslag van de Stichting en kan worden opgevraagd door de Inspectie Gezondheid en Jeugd

5. Afsluitende bepalingen

Aangifte doen. Belangrijk: Naast deze hele procedure heb je als gezin altijd de mogelijkheid om, in geval van strafbare feiten, **aangifte te doen bij de politie**.

Contactgegevens Klachtencommissie: Je kunt je klacht schriftelijk indienen bij de Klachtencommissie op dit adres:

Klachtencommissie
Stichting Jeugd Noord-Veluwe
Stationsplein 18-G
8071 CH Nunspeet