

Klachtenreglement BuroJJ

Versie 2018-2023

Inleiding

Klanten die in zorg zijn bij een zorgaanbieder en hun wettelijke vertegenwoordigers hebben het recht om op gedegen wijze een klacht in te dienen. In huidig document is door BuroJJ vastgelegd hoe klanten een klacht kunnen indienen en op welke wijze een klacht wordt afgehandeld. Huidig document dient als naslagwerk voor medewerkers en klanten van BuroJJ. Huidig document staat gepubliceerd op de website van BuroJJ (www.burojj.nl) en kan op verzoek door derden per e-mail worden opgestuurd.

Doel

Het doel van het klachtenreglement is dat er binnen BuroJJ op zorgvuldige wijze met klachten wordt omgegaan en dat deze zorgvuldige omgang gewaarborgd wordt. Daarnaast heeft huidig reglement als doel om de organisatie te verbeteren. Op deze wijze wordt getracht te voorkomen dat een klacht zich in de toekomst herhaalt.

Klachtencommissie

Algemene informatie

De Klachtencommissie bestaat uit een voorzitter, de Klachtenfunctionaris en een algemeen lid. Personen die in dienst zijn van of personen die anderszins werkzaamheden voor de zorgaanbieder verrichten zijn uitgesloten van het voorzitterschap. De leden van de klachtencommissie worden benoemd voor een periode van drie jaar. De leden van de klachtencommissie kunnen éénmaal aansluitend herbenoemd worden.

Het lidmaatschap van de leden van de Klachtencommissie inclusief de voorzitter kan eindigen door:

- Het verstrijken van de zittingstermijn;
- Het besluit van de betrokkene om het lidmaatschap van de commissie te beëindigen;
- Overlijden;
- Ontslag door de directeur DGA.

Samenstelling

De klachtencommissie van BuroJJ is in de periode januari 2018 tot en met december 2020 als volgt samengesteld:

- o Radna van Empel [extern] (Voorzitter)
- o Aniek van Broekhoven [intern] (Klachtenfunctionaris)
- o Jessica van Erp [intern] (lid)

Indienen van een klacht

Wijze van indienen

Klachten kunnen schriftelijk per e-mail of per post worden ingediend door de betreffende klant, diens wettelijke vertegenwoordiger, gemachtigde, zaakwaarnemer en nabestaanden en door familieleden en andere naaste betrekkingen van klanten over gedragingen jegens hen.

Indien een klacht niet is ingediend door de klant, diens wettelijke vertegenwoordiger of gemachtigde zaakwaarnemer, zal de secretaris van de Klachtencommissie of diens vervanger een kopie van de klacht en de ontvangstbevestiging naar de klant zenden, waarbij aangegeven wordt binnen welke termijn deze op hetgeen de klacht betrekking heeft moet reageren.

Geadresseerden

Klachten kunnen ingediend worden bij:

- de betreffende medewerker op wie de klacht betrekking heeft;
- de Teamleider;
- de Directeur.

Aard van de klachten

Klachten en/ of meldingen kunnen o.a. betrekking hebben op:

- De prestaties die door BuroJIJ geleverd worden;
- De prestaties van door BuroJIJ ingehuurde derden (zowel personen als organisaties);
- ongevallen en (bijna) ongevallen bij BuroJIJ.

Niet-ontvankelijk verklaren van een klacht

De leden van de Klachtencommissie kunnen een klacht voor niet-ontvankelijk verklaren indien:

- Dezelfde klacht door dezelfde klager reeds door de klachtencommissie behandeld is;
- Van dezelfde klager een soortgelijke klacht in behandeling is;
- De klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is.

Indien een klacht voor niet-ontvankelijk wordt verklaard, zal de Klachtenfunctionaris of diens vervanger de klager dit schriftelijk en gemotiveerd mededelen.

Controle volledigheid informatie

Indien na controle door de Klachtenfunctionaris of diens vervanger blijkt dat er belangrijke, voor de klacht relevante informatie ontbreekt, zal deze tegelijkertijd met de bevestiging opgevraagd worden.

Bevestiging ontvangst klacht

De Klachtenfunctionaris of diens vervanger zal de ontvangst van de klacht binnen twee weken na ontvangst van de klacht, persoonlijk, telefonisch, schriftelijk of via e-mail bevestigen. Hierbij wordt de klant geïnformeerd over het te volgen proces en de verwerkingstijd van de klacht.

Bijstand

Indien de klager dit wenst kan deze zich bij behandeling van de klacht laten bijstaan door bijvoorbeeld een advocaat, een vertrouwenspersoon of iets dergelijks.

Verwerkingstijd klachten

Bij de ontvangstbevestiging zal worden aangegeven binnen welke termijn (de reguliere termijn), de klant een antwoord kan verwachten. Indien tijdens de behandeling van de klacht blijkt dat deze termijn niet gehaald zal worden, zal de Klachtenfunctionaris de klagers een nieuwe termijn meedelen. Deze termijn mag niet langer zijn dan de reguliere termijn. De reguliere termijn mag een periode van vier weken niet overschrijden.

Behandeling

Klachten worden in principe door de Klachtenfunctionaris of diens vervanger in overleg met de Klachtencommissie behandeld. Eventueel kan ook degene op wie de klacht betrekking heeft en de directeur klachten behandelen. Onze medewerkers zijn verplicht hun medewerking te verlenen aan werkzaamheden van de secretaris van de Klachtencommissie en de leden van de Klachtencommissie. Zowel de klager als de aangeklaagde kunnen indien nodig gehoord worden. Hierbij mogen zij zich laten bijstaan.

Stopzetting behandeling klacht

Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht schriftelijk intrekt. Indien de intrekking niet schriftelijk gebeurt, zal de Klachtenfunctionaris dit aan de klager bevestigen en de aangeklaagde informeren.

Uitspraak

Iedere uitspraak zal de volgende informatie bevatten:

- De klacht waarop de uitspraak betrekking heeft;
- De standpunten van klager en aanklager;
- De wijze waarop de klachtencommissie de klacht behandeld heeft;
- Het oordeel van de klachtencommissie en de motivering;
- De mogelijkheid om tegen de uitspraak in beroep te gaan;
- Eventuele aanbevelingen van de klachtencommissie;
- De maatregelen die direct genomen zullen worden.

Een kopie van de uitspraak zal worden gestuurd naar de klager, de aangeklaagde, de betrokken cliënt indien deze niet zelf de klager is en naar de directie van BuroJJ.

Beroepsmogelijkheid

De klager en aangeklaagde kunnen binnen zes weken na dagtekening van de uitspraak van de Klachtencommissie tegen deze uitspraak in beroep gaan. Tevens bestaat de mogelijkheid voor klager om een klacht in te dienen bij een van de beroepsverenigingen waar de betreffende medewerker staat geregistreerd. De medewerkers van BuroJJ zijn geregistreerd bij de Stichting Kwaliteitsregister Jeugd (SKJ) en indien van toepassing bij de Nederlandse Vereniging voor Orthopedagogen (NVO) of het Nederlands Instituut van Psychologen (NIP).

Evaluatie van het Klachtenreglement

De directeur van BuroJJ evalueert deze Klachtenregeling jaarlijks.

Archivering

Documenten die betrekking hebben op een klacht worden 2 jaar bewaard. Deze zullen echter niet in het zorgdossier van de cliënt opgeborgen worden, maar worden bewaard in de digitale map Klachtenreglement.