

# Klachtenregeling voor cliënten van JoKiJo Conform de Jeugdwet

## Preambule

Zorgbureau JoKiJo (hierna ook te noemen: JoKiJo) streeft in de uitvoering van haar werkzaamheden naar optimale kwaliteit. JoKiJo erkent dat zich desalniettemin situaties kunnen voordoen waarin jeugdigen en andere belanghebbenden zich wensen te beklagen over gedragingen van medewerkers van JoKiJo omtrent de hulpverlening. Het recht op een zorgvuldige behandeling van klachten staat hierin centraal.

De klachtenregeling voor cliënten van JoKiJo is gebaseerd op paragraaf 4.2.a van de Jeugdwet.

Het streven naar optimale kwaliteit betekent dat JoKiJo zich zal inspannen om situaties van waaruit een klacht kan voortvloeien c.q. ontstaan, te onderkennen en daarin proactief en probleemoplossend te handelen.

Het verdient de voorkeur dat, ook ná de formele indiening van een klacht, de klager en de betrokken medewerker en/of de leidinggevende in eerste instantie middels een bemiddelingsgesprek samen tot een oplossing proberen te komen.

Als na de bemiddeling een bevredigende oplossing van de klacht uitblijft, doorloopt de klager, uitgaande van de schriftelijke indiening van een klacht, het traject van hoor en wederhoor in het kader van de klachtenprocedure.

## Begripsbepalingen

Artikel 1.

Voor de toepassing van deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

a.

De Wet:

De Jeugdwet (Stb. 2014, 105);

b.

JoKiJo: Zorgbureau JoKiJo;

c.

Klacht: een uiting van onvrede over een gedraging van een voor de Stichting werkzame persoon;

d.

Gedraging: enig handelen of nalaten alsmede het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor een klager;

e.

Klager: een jeugdige,

een ouder, een ouder zonder gezag, een voogd, degene die anders dan als ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of een pleegouder in het kader van de verlening van jeugdhulp, de uitvoering van een

kinderbeschermingsmaatregel of jeugdreclassering.

f.

Jeugdige: een in Nederland verblijvende persoon die de meerderjarigheidsleeftijd nog niet heeft bereikt of wel heeft bereikt en voor wie na het bereiken van deze leeftijd tot aan de leeftijd van 23 jaren voortzetting van de door JoKiJo in te zetten jeugdzorg ingevolge de Wet noodzakelijk is;

g.

Beklaagde: een voor JoKiJo werkzame persoon;

h.

Bemiddelingsgesprek: een gesprek tussen een daartoe namens JoKiJo aangewezen persoon, veelal de teamleider van de beklaagde, en de klager om te bezien of het verschil van mening dat, c.q. de situatie die, ten grondslag ligt aan de klacht, kan worden opgelost zonder behandeling van de klacht door de een derde;

i.

Bemiddelaar: de teamleider van het bureau waar de beklaagde werkzaam is. Wanneer de teamleider zelf beklaagde is, treedt een onafhankelijk persoon als bemiddelaar op; in deze Lidewij van den Hoogen (elevenhr); info@elevenhr.nl.

## Wie kan een klacht indienen?

Artikel 2.

1.

Een klager heeft altijd de mogelijkheid een klacht in te dienen over een gedraging van een voor JoKiJo werkzame persoon jegens de klager.

2.

Klachten van medewerkers van JoKiJo over hun werkgever of over andere medewerkers van JoKiJo vallen niet onder deze klachtenregeling.

3.

Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

## Indiening van klachten.

Artikel 3.

1.

Een klacht kan uitsluitend schriftelijk en gemotiveerd worden ingediend.

2.

De klacht dient opgesteld te zijn in de Nederlandse taal en te zijn ondertekend.

3.

De klacht moet worden ingediend bij JoKiJo op het algemeen bekende postadres:

Koninginneweg 3

6301 GS Valkenburg

Of bij Lidewij van den Hoogen als men liever heeft dat een onafhankelijk persoon de klacht behandelt: info@elevenhr.nl

4.

De klacht dient in ieder geval de volgende informatie te bevatten:

- Een beschrijving van de gedraging waarop de klacht betrekking heeft;
- Een aanduiding van de tijd waarop en de plaats waar de gedraging heeft plaatsgevonden;
- Naam en adres van de klager;
- De naam van de medewerker, dan wel de namen van medewerkers tegen wie de klacht is gericht.

5. Een klacht dient te worden ingediend binnen één jaar na het zich voordoen van de gedraging waarover wordt geklaagd.
6. Een klacht die wordt ingediend na de in het vorige lid genoemde termijn is niettemin ontvankelijk, indien blijkt dat de klacht is ingediend zo spoedig mogelijk als redelijkerwijs van de klager kan worden verlangd.

## Binnenkomst van klacht rechtstreeks bij JoKiJo

.Artikel 4

1. JoKiJo houdt een register bij waarin alle bij JoKiJo binnengekomen klachten worden opgetekend.
2. De klager, de beklagde, alsmede de leidinggevende van de beklagde, ontvangen binnen zeven dagen na ontvangst van de klacht door JoKiJo, schriftelijk bericht van ontvangst van de klacht.

## Behandeling van klachten door JoKiJo

### Niet behandeling, niet-ontvankelijkverklaring en kennelijke ongegrondheid van een klacht

Artikel 5

1. Een klacht wordt niet verder behandeld door JoKiJo indien zij wordt ingetrokken of wanneer zij is weggenomen door bemiddeling.
2. JoKiJo kan de klacht niet ontvankelijk verklaren wanneer niet is voldaan aan de formele vereisten voor het indienen van een klacht zoals in deze regeling is geformuleerd of wanneer de klacht door een niet klachtgerechtigde persoon is ingediend.
3. Indien uit de door de klager verstrekte gegevens naar voren komt dat de klacht kennelijk ongegrond is, kan JoKiJo, zonder verder onderzoek en zonder hoorzitting, dit oordeel geven. Kennelijke ongegrondheid kan slechts worden aangenomen als op voorhand zonneklaar is dat een klacht ongegrond is.
4. JoKiJo stelt de klager en beklagde schriftelijk van de niet-behandeling, de niet-ontvankelijkverklaring of van de kennelijke ongegrondheid van een klacht op de hoogte en vermeldt daarbij de redenen.
5. In geval van twijfel omtrent de ontvankelijkheid van een klacht zal de klacht in het voordeel van de klager toch ontvankelijk worden verklaard en behandeld worden conform deze regeling.

## Bemiddelingstraject voorafgaande aan (eventuele) verdere stappen.

Artikel 6.

1.

Indien een rechtstreeks bij JoKiJo ingekomen klacht ontvankelijk wordt geacht, zal de klacht ter bemiddeling worden voorgelegd aan de teamleider.

2.

Indien klager daarmee instemt, zal de teamleider klager en beklagde oproepen om te komen tot het oplossen van de klacht door middel van een bemiddelingsgesprek.

3.

Van de uitkomst van het bemiddelingsgesprek wordt door de teamleider schriftelijk verslag gedaan aan de klager en aan de beklagde. Het verslag bevat een korte weergave van hetgeen naar voren is gekomen en van de (eventueel) gemaakte afspraken. Hierin wordt tevens vermeld of de klacht naar tevredenheid van klager is afgehandeld met bemiddeling. De klachtenprocedure kan in dit kader voor ten hoogste twee weken worden opgeschort indien de klager zich wil beraden over voortzetting van de klacht.

4.

Naar aanleiding van het verslag verzoekt de teamleider de klager schriftelijk of hij de klacht handhaaft met vermelding dat indien klager binnen twee weken na dagtekening en versturing van dit verzoek hierop niet heeft gereageerd, de klacht als ingetrokken wordt beschouwd. Dit wordt vervolgens door de teamleider schriftelijk aan de klager kenbaar gemaakt, waarna het dossier wordt gesloten.

5.

Indien de klager zijn klacht handhaaft, plant JoKiJo vervolgens een hoorzitting bij een onafhankelijke derde.

.

## Wraking en verschoning

Artikel 7.

1.

Zowel de klager als de beklagde kunnen bezwaar maken tegen deelneming van een lid van JoKiJo aan de behandeling van de klacht, wanneer zich ten aanzien van dat lid feiten of omstandigheden voordoen die het vormen van een onafhankelijk oordeel over de klacht kunnen bemoeilijken (wraking).

2.

In geval van wraking wordt het betrokken lid vervangen door een namens JoKiJo te benoemen andere werknemer. Indien van wraking geen sprake is, wordt de klachtafhandeling in dezelfde commissie samenstelling voortgezet.

.

## Registratie van klachten

Artikel 8.

1.

JoKiJo registreert alle klachten in een klachtenregister. Registratie geschiedt vanuit

administratief oogpunt en vanwege procesrechtelijke aspecten. In het klachtenregister worden de volgende gegevens geregistreerd:

Datum van indiening van de klacht,

Naam van de klager,

Naam van de beklaagde,

Aard en inhoud van de klacht,

Wijze van afhandeling,

De beslissing en/of aanbevelingen van JoKiJo of een onafhankelijke derde,

De eventuele daaropvolgende beslissing van JoKiJo, en

De datum van sluiting van het dossier na intrekking, afronding of beëindiging van de klacht.

2

Ieder kalenderjaar wordt een nieuw klachtenregister aangelegd voor de in dat jaar ingediende klachten. Lopende zaken worden overgeheveld naar het nieuwe jaar.

3

Een klachtenregister wordt aan het einde van de maand december van een kalenderjaar officieel afgesloten.

## Wijziging klachtenregeling

Artikel 9.

Deze regeling kan worden gewijzigd door JoKiJo.

## Bekendmaking Regeling

Artikel 10.

Deze regeling wordt door JoKiJo bekend gemaakt op de website van JoKiJo. Bij aanvang van een hulpverleningstaak door JoKiJo wordt hiernaar verwezen.

.