

Logo beroepsvereniging

adres, telefoonnummer , e-mailadres en
website beroepsvereniging.

Regeling klachtbehandeling Jeugdwet



INHOUDSOPGAVE

INLEIDING

ALGEMEEN

1. Begripsbepalingen
2. Doelstellingen klachtenregeling
3. Uitgangspunten klachtenregeling

TOEGANG TOT EN ORGANISATIE VAN DE KLACHTENREGELING

4. Bekendmaking en facilitering klachtenregeling
5. Klachtrecht
6. Besluit tot indienen of intrekken klacht
7. De klachtenprocedure
8. Voortgangsinformatie, termijnen en afsluiting klachtafhandeling bij inzet klachtenfunctionaris
9. Geheimhouding en privacy
10. Registratie klachten; bewaring klachtdossiers
11. Kosten klachtafhandeling

OMGANG MET KLACHTEN DOOR HET XX-LID

12. Opstelling en reactie beklagde bij klacht
13. Rol en bijdrage XX-lid en/of -contactpersoon van XX bij afhandeling klacht

OPVANG EN BEMIDDELING BIJ KLACHTEN

KLACHTENFUNCTIONARIS

14. Positie en waarborg onafhankelijkheid
15. Taken en verantwoordelijkheden klachtenfunctionaris

VOORLEGGEN KLACHT AAN KLACHTENCOMMISSIE JEUGDWET

16. Voorleggen klacht aan klachtencommissie

BIJDRAGE AAN KWALITEITSVERBETERING – LEREN VAN KLACHTEN

17. Leren van klachten signalen uit klachten
18. Klachtenrapportages en vervolg daarop

SLOTBEPALINGEN

19. Onvrede over afhandeling klacht
20. Vaststelling, evaluatie, wijziging klachtenregeling

INLEIDING

De leden van de beroepsvereniging XX, hierna te noemen XX, zijn therapeuten die jeugdigen en hun ouders hulp en zorg bieden, die door de gemeente wordt vergoed op grond van de Jeugdwet.

De intentie van XX-therapeuten is om goede zorg te bieden, die aansluit op de behoeften van de cliënt en voldoet aan de algemeen geldende vereisten voor deze zorg.

Bij het verlenen van goede zorg past ook een goede omgang met (signalen van) onvrede over de zorg of diensten van onze aangesloten therapeuten. Elke XX-therapeut is op grond van de Jeugdwet verplicht een klachtenregeling te treffen voor zijn cliënten. Dit gebeurt via de beroepsvereniging XX. De XX heeft dit klachtenreglement opgesteld en faciliteert bepaalde onderdelen van de klachtenregeling voor cliënten.

In dit klachtenreglement zijn de algemene regels van de XX voor de omgang met onvrede, ervaren tekorten of klachten beschreven. Het betreft klachten die vallen binnen de Jeugdwet.

De opbouw van het klachtenreglement ziet u terug in de inhoudsopgave.

In de algemene paragraaf van dit klachtenreglement zijn de doelstellingen en uitgangspunten genoemd die de XX en haar leden hanteren bij de omgang met klachten. Daar zijn ook begrippen toegelicht.

In de volgende algemene paragraaf staan de regels voor toegang tot de klachtenregeling vermeld -wie mag waarover, wanneer en hoe klagen- en regels voor de algemene organisatie van de klachtenregeling.

Daarna zijn de regels genoemd voor diverse geledingen en instanties die een bijdrage leveren aan de goede omgang met klachten van cliënten.

ALGEMEEN

Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

- a. XX-lid De beroepsbeoefenaar die geregistreerd lid is van de beroepsvereniging XX en die de status heeft van jeugdhulpaanbieder in de zin van de Jeugdwet.
- b. XX De organisatie van XX-beroepsbeoefenaren.
- c. contactpersoon van XX De persoon, die door het bestuur van XX is aangewezen voor het opnemen van klachten die bij de XX worden ingediend. Deze persoon zorgt ervoor dat de klachten voor inzet van een klachtenfunctionaris bij de SCAG worden aangemeld. En heeft daartoe contact met de coördinator klachtenfunctionarissen van de SCAG alsook voor het ontvangst van het afsluit- of afrondingsbericht van de klachtbehandeling door de klachtenfunctionaris van de SCAG.
- d. Medewerker Een bij of voor het lid van de XX in de praktijk werkzame persoon.
Dit betreft zowel personen met een betaald dienstverband, als vrijwilligers en tijdelijk of op consultbasis in het kader van de zorg/dienstverlening ingeroepen personen.
- e. De Wet:
De Jeugdwet¹
- f. Jeugdige:
Persoon die:
- 1° de leeftijd van achttien jaar nog niet heeft bereikt,
 - 2° de leeftijd van achttien jaar doch niet de leeftijd van drieëntwintig jaar heeft bereikt en ten aanzien van wie op grond van deze wet:
 - is bepaald dat de voortzetting van jeugdhulp als bedoeld in onderdeel 1°, waarvan de verlening was aangevangen vóór het bereiken van de leeftijd van achttien jaar, noodzakelijk is;

¹ Stb.2014, 105

- vóór het bereiken van de leeftijd van achttien jaar is bepaald dat jeugdhulp noodzakelijk is, of;
- is bepaald dat na beëindiging van jeugdhulp die was aangevangen vóór het bereiken van de leeftijd van achttien jaar, binnen een termijn van een half jaar hervatting van de jeugdhulp noodzakelijk is.

g. Jeugdhulpaanbieder:

Jeugdhulpaanbieder als bedoeld in artikel 1.1 van de Jeugdwet², gemeente.

h. Klacht:

Een schriftelijke, waaronder ook een digitale uiting, van onvrede over een gedraging van een jeugdhulpaanbieder jegens een jeugdige, ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent, of een pleegouder in het kader van de verlening van jeugdhulp.

i. Gedraging:

Enig handelen of nalaten van de jeugdhulpaanbieder of van voor hem werkzame personen, alsmede het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor een klager.

j. Klager:

1. de jeugdige, de gezaghebbende ouder, de ouder zonder gezag, de voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent, of de pleegouder of degene die anderszins als wettelijk vertegenwoordiger van klager optreedt.
2. een nabestaande indien de jeugdige, de ouder, de ouder zonder gezag, de voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent, of de pleegouder is overleden.
3. de curator of mentor van één van de personen onder 1, voor zover deze persoon ter zake van het indienen van een klacht niet wilsbekwaam is.
4. een persoon die door de onder 1 of 2 genoemde personen schriftelijk is gemachtigd tot het indienen van een klacht.

k. Beklaagde:

De jeugdhulpaanbieder, op wie de klacht betrekking heeft.

l. Onafhankelijke Klachtencommissie Jeugdwet:

De Onafhankelijke Klachtencommissie Jeugdwet, de OKJ, die is ingesteld op grond van artikel 4.2.1. van de Jeugdwet en die is belast met de behandeling van klachten als bedoeld onder h.

m. Klachtenreglement Onafhankelijke Klachtencommissie Jeugdwet:

² Jeugdhulpaanbieder volgens de begripsomschrijving van de Jeugdwet

1°. natuurlijke persoon die, het verband van natuurlijke personen dat of de rechtspersoon die bedrijfsmatig jeugdhulp doet verlenen onder verantwoordelijkheid van het college;

2°. solistisch werkende jeugdhulpverlener onder verantwoordelijkheid van het college.

Het klachtenreglement van de Onafhankelijke Klachtencommissie Jeugdwet voor jeugdhulpaanbieders vallend onder de Jeugdwet.

n. Klachtenfunctionaris:

Degene, die door de XX is aangewezen om vanuit een onpartijdige en onafhankelijke positie klagers te voorzien van informatie, advies en ondersteuning teneinde een klacht te kunnen indienen én die klagers en beklagden begeleidt bij het (zo mogelijk) oplossen van klachten en het herstel van de relatie.

o. Vertrouwenspersoon jeugdige of (pleeg) ouders

Een vertrouwenspersoon, als bedoeld in artikel 1.1. Jeugdwet: persoon die beroepsmatig of niet incidenteel als vrijwilliger, jeugdigen, ouders of pleegouders op hun verzoek ondersteunt bij de uitoefening van hun rechten jegens de gemeente, de jeugdhulpaanbieder of de gecertificeerde instelling, voor zover deze rechten samenhangen met de in de Jeugdwet geregelde onderwerpen.

p. Vertrouwenspersoon beklagde

Vertrouwenspersoon van de XX, die op verzoek van een beklagde ondersteuning biedt bij een klacht in het kader van deze klachtenregeling.

q. Stichting OG CG

De Stichting Onafhankelijke Geschillencommissie Complementaire Gezondheidszorg, die onder meer verantwoordelijk is voor de Onafhankelijke Klachtencommissie Jeugdwet en voor de Onafhankelijke Geschillencommissie-CG, die door het ministerie VWS als geschilleninstantie in de zin van de Wkkgz is erkend.

r. SCAG

Stichting Complementaire en Alternatieve Gezondheidszorg, die jeugdhulpaanbieders de onderhavige klachtenregeling met de inzet van een klachtenfunctionaris en de volgens de Jeugdwet verplichte klachtencommissie aanbiedt bij klachten over zorg die onder de Jeugdwet valt. En daarnaast biedt de SCAG aan zorgaanbieders die zorg in de zin van Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz) verlenen, een klachtenregeling, met inzet van een klachtenfunctionaris en aansluiting bij een geschillencommissies, één en ander conform de eisen van de Wkkgz.

s. Register SCAG

Register waar de bij de SCAG aangesloten jeugdhulpaanbieders staan ingeschreven.

Artikel 2

Doelstellingen klachtenregeling

2.1. De klachtenregeling heeft tot doel:

- a. Recht doen aan de belangen van de klager door een zorgvuldige afhandeling van de klacht.

- b. Zo mogelijk oplossen van de klacht van de klager.
- c. Bevorderen van herstel van de vertrouwensrelatie tussen klager en het XX-lid.
- d. Bijdrage leveren aan de kwaliteitsverbetering van het handelen van XX-leden, in structurele zin.

Artikel 3

Uitgangspunten klachtenregeling

- 3. De klachtenregeling heeft als uitgangspunten:
 - a. Laagdrempelige en toegankelijke inrichting van de mogelijkheid om tot bespreking, oplossing en/of beoordeling van de klacht te komen.
 - b. Bevorderen van de mogelijkheden om klachten snel en binnen de directe relatie klager en het XX-lid te bespreken en zo mogelijk op te lossen.
 - c. Onafhankelijke en onpartijdige bemiddeling en behandeling van de klacht.
 - d. Afhandeling van de klacht op basis van hoor en wederhoor.
 - e. Respecteren van de beleving van de klager en het zelfstandig klachtrecht van de klager.
 - f. Respecteren van de eigen professionele verantwoordelijkheid van het XX-lid en de voor deze werkzame personen.
 - g. Respecteren van de privacy van cliënt, klager, beklaagde, het XX-lid en zijn praktijk en andere bij de klachtafhandeling betrokkenen; dit conform de relevante wettelijke bepalingen en voor zover dit niet leidt tot inperking van het klachtrecht van de conform de wet en conform deze regeling.

TOEGANG TOT EN ORGANISATIE VAN DE KLACHTENREGELING

Artikel 4

Bekendmaking en facilitering klachtenregeling

- 4.1. Het XX-lid c.q. dan wel zijn praktijk, draagt er zorg voor dat deze klachtenregeling wordt bekendgemaakt, onder andere door vermelding op de eigen website, of in folders als ook het wijzen op het bestaan van de klachtenregeling in geval van een klacht.
- 4.2. In geval van medewerkers zorgt het XX-lid ervoor dat zij bekend zijn met deze klachtenregeling en met de mogelijkheid om ingeval van onvrede de diensten van de klachtenfunctionaris in te roepen.
- 4.3. De XX voorziet in de nodige faciliteiten en middelen ten behoeve van het goed doen functioneren van de klachtenregeling.

Artikel 5

Klachtrecht

- 5.1. De personen onder artikel 1 i 1 hebben op grond van deze regeling het recht een klacht in te dienen tegen XX- lid over zijn gedraging jegens een jeugdige c.q. de ouder met of zonder wettelijk gezag, de voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent, of een pleegouder in het kader van de verlening van jeugdhulp.
- 5.2. Voor de indiening van een klacht over een XX-lid geldt geen verjaringstermijn, tenzij daarover nadere wettelijke regels van kracht zijn/worden. Van de klager wordt verwacht dat hij zijn klacht binnen bekwame tijd nadat hij het gebrek in de dienstverlening van de jeugdhulpaanbieder heeft ontdekt, of redelijkerwijs had moeten ontdekken, aan de jeugdhulpaanbieder meldt.

Artikel 6

Besluit tot indienen of intrekken klacht

- 6.1. De klager kan, indien de bespreking van de onvrede met het XX-lid de onvrede niet heeft weggenomen, of indien zich de situatie voordoet dat klager zich niet rechtstreeks tot XX-lid wil of durft te wenden, zijn klacht kenbaar maken bij de XX en een beroep doen op ondersteuning van de klachtenfunctionaris. Deze ondersteuning van de klachtenfunctionaris bestaat onder meer uit het bijstaan van de klager bij het formuleren van de klacht en het bespreken van de onvrede bespreken met het XX-lid. Wanneer dit niet tot een voor de klager bevredigend resultaat leidt, verstrekt de klachtenfunctionaris de klager informatie over mogelijkheden voor indiening van de klacht bij een daartoe geëigende instantie, waaronder de klachtencommissie Jeugdwet.
- 6.2. Een klacht moet schriftelijk door middel van een van datum voorzien klachtenformulier worden ingediend bij de XX.
- 6.3. Een schriftelijke klacht dient tenminste de volgende informatie te bevatten: de naam en adresgegevens van de klager, de naam en praktijkgegevens van de beklagde, de inhoud van de klacht, de datum (data) waarop de gedragingen, waar de klacht op ziet, hebben plaatsgevonden.
- 6.4. De klager heeft het recht om op elk moment gedurende de klachtenprocedure zijn klacht in te dienen bij de Onafhankelijke Klachtencommissie Jeugdwet als bedoeld in artikel 1 sub m en artikel 16 van dit reglement of een andere instantie. Daarmee eindigt de klachtafhandeling door de klachtenfunctionaris.
- 6.5. De klager heeft het recht om op elk moment gedurende de klachtafhandeling door de klachtenfunctionaris de klacht in te trekken of te besluiten tot stopzetting van de klachtafhandeling. In geval van een mondelinge mededeling stuurt de

klachtenfunctionaris hiervan een schriftelijke bevestiging aan klager. De klachtenfunctionaris informeert beklaagde over de intrekking of stopzetting van de klacht, tenzij beklaagde nog niet op de hoogte was gebracht van de klacht.

- 6.6. Indien de klager gedurende de klachtbehandeling komt te overlijden, zal de behandeling van de klacht met de wettige erfgenaam of erfgenamen worden voortgezet, tenzij te kennen is gegeven dat van verdere voortzetting wordt afgezien.

Artikel 7

De klachtenprocedure

7. De XX zet een klachtenfunctionaris in voor de behandeling van de klacht, wanneer:
- a. Klager een persoon is als bedoeld in artikel 1 sub i en de klacht betrekking heeft op een bij de XX geregistreerd lid en de klacht op schrift is gesteld, als bepaald in artikel 6.2. en 6.3. en er geen sprake is van een verwijtbare termijnoverschrijding als bedoeld in artikel 5.2.
 - b. Klager verzoekt om ondersteuning bij of advies over het indienen van een klacht en klager een persoon is als bedoeld in artikel 1 sub i en de klacht betrekking heeft op een bij de XX geregistreerd lid en er geen sprake is van een verwijtbare termijnoverschrijding als bedoeld in artikel 5.2.
 - c. Klager in een procedure bij de klachtencommissie bemiddeling van een klachtenfunctionaris wenst, als bedoeld in artikel 10 van het klachtenreglement van de Onafhankelijke Klachtencommissie Jeugdwet.

Artikel 8

Voortgangsinformatie, termijnen en afsluiting klachtafhandeling bij inzet klachtenfunctionaris

- 8.1. De klager wordt op de hoogte gehouden van de voortgang van de afhandeling van de klacht door de aan hem/haar toegewezen klachtenfunctionaris.
- 8.2. De afhandeling van een klacht vindt zo spoedig mogelijk plaats, maar uiterlijk binnen een termijn van 6 weken na het moment van indiening van de klacht. Deze termijn is zo nodig te verlengen met 4 weken mits klager en beklaagde daarover schriftelijk bericht hebben ontvangen met opgave van redenen voor deze verlengde termijn.
- 8.3. Een verdere verlenging van de afhandelingstermijn is mogelijk, met opgaaf van de redenen hiervoor aan klager en beklaagde en met instemming van de klager.
- 8.4. Bij afsluiting van de klachtafhandeling ontvangen klager en beklaagde een schriftelijk afsluitbericht. De klachtenfunctionaris stelt het afsluitbericht op. Dit bevat een weergave van de klacht, de contacten met klager en beklaagde, het verloop van de

(eventuele) bemiddeling, eventueel gemaakte afspraken en het oordeel de beklagde met daarin aangegeven, indien van toepassing, welke beslissingen en/of maatregelen naar aanleiding van de klacht zijn genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.

- 8.5. De SCAG stuurt een kopie van het afsluitbericht ook aan de contactpersoon van de XX.

Artikel 9

Geheimhouding en privacy

- 9.1. Allen die bij de afhandeling van een klacht betrokken zijn (geweest), zijn tot geheimhouding verplicht van wat hen uit hoofde van die afhandeling bekend is geworden en waarvan zij het vertrouwelijke karakter kennen of redelijkerwijs kunnen vermoeden.
- 9.2. De geheimhouding geldt onder voorbehoud van enig wettelijk voorschrift dat een bij de afhandeling betrokkene tot bekendmaking verplicht en voor zover dit niet leidt tot een aantasting van het klachtrecht van de klager.
- 9.3. De geheimhoudingsplicht van de klachtenfunctionaris duurt ook voort na beëindiging van deze functie in het kader van de klachten- of geschillenregeling.

Artikel 10

Registratie klachten; bewaring klachtdossiers

- 10.1. De klachtenfunctionaris draagt zorg voor dossiervoering en registratie van de klachten waarbij hij betrokken is geweest.
- 10.2. De dossiervoering, -bewaring en de registratie geschiedt zodanig dat de privacy van klager, beklagde en eventuele andere betrokkenen gewaarborgd is en onbevoegden geen inzage kunnen krijgen.
- 10.3. De klachtenregistratie en de klachtdossiers worden gedurende twee jaar na afsluiting van de afhandeling van de klacht bewaard, tenzij er zwaarwegende redenen zijn om deze informatie/stukken langer te bewaren.
Hierna vindt bewaring in geanonimiseerde versie plaats van kerngegevens en –stukken.
- 10.4. De beklagde neemt de correspondentie over de klacht of verslagen van gesprekken met klager dan wel de klachtenfunctionaris niet op in het cliëntendossier. Hij noteert in het dossier wel het feit dat een klacht is gediend en afspraken volgend uit de klachtafhandeling in het cliëntendossier.

Artikel 11

Kosten klachtafhandeling

- 11.1. Aan klager brengt de XX voor de afhandeling van klachten via de klachtenfunctionaris, geen kosten in rekening.
- 11.2. De kosten voor externe, op initiatief van de klager of beklaagde zelf ingeroepen, ondersteuning of bijstand en de kosten van door klager of beklaagde zelf bij de klachtafhandeling betrokken vertegenwoordigers, getuigen of deskundigen komen voor rekening van de betrokken partij(en).

OMGANG MET KLACHTEN DOOR HET XX-lid

Artikel 12

Opstelling en reactie beklaagde bij klacht

- 12.1. Een beklaagde die rechtstreeks van de klager of via een ander kennis neemt van een klacht over hem, stelt de klager in de gelegenheid om zijn klacht toe te lichten, al dan niet via de klachtenfunctionaris of een vertrouwenspersoon Jeugd.
Hij spant zich in om tot een (verdere) bespreking en zo mogelijk oplossing te komen; hij werkt mee aan de (verdere) afhandeling van de klacht over hem.
- 12.2. Als dat voor een goede bespreking van de klacht bevorderlijk is, betreft de beklaagde een klachtenfunctionaris vanuit XX bij de verdere klachtafhandeling.
- 12.3. Wanneer een eerste gesprek niet bevredigend is voor de klager wijst de beklaagde de klager altijd op de mogelijkheid om de klacht (ook) in te dienen bij de XX om een beroep te kunnen doen op de klachtenfunctionaris. Dit in het geval de klager nog geen contact heeft gehad met de klachtenfunctionaris.
- 12.4. Een beklaagde over wie een klacht is ingediend, heeft het recht om zelf – mondeling of schriftelijk – een toelichting op zijn handelen te geven aan de klager dan wel aan de klachtenfunctionaris.
- 12.5. Een aangeklaagd XX-lid en voor deze werkzame personen over wie een klacht is ingediend, heeft het recht om kennis te nemen van deze klacht.
Uiterlijk na inzet van de klachtenfunctionaris en eventueel na ondersteuning door de klachtenfunctionaris bij de schriftelijke formulering van de klacht, zal de klacht zo spoedig mogelijk aan de aangeklaagde kenbaar worden gemaakt.
- 12.6. Een beklaagde kan voor advies en/of bijstand bij een klacht, binnen de XX een beroep doen op de vertrouwenspersoon van de XX.

Artikel 13

Rol en bijdrage XX-lid en/of -contactpersoon van XX bij afhandeling klacht

13. XX-lid en/of de contactpersoon van XX stimuleert een snelle en open bespreking van onvrede.

OPVANG EN BEMIDDELING BIJ KLACHTEN

KLACHTENFUNCTIONARIS

Artikel 14

Positie en waarborg onafhankelijkheid

- 14.1. De klachtenfunctionaris stelt zich onafhankelijk op tegenover klager, beklaagde, XX-lid en XX-bestuur.
Hij bepaalt – binnen de algemene kaders van beroepsprofiel, functiebeschrijving en protocol – zelf zijn handelwijze bij de afhandeling van een specifieke klacht.
- 14.2. De klachtenfunctionaris werkt onafhankelijk en heeft rechtstreekse toegang tot het XX-lid of het bestuur van de XX.
- 14.3. De klachtenfunctionaris vervult zijn functie niet in combinatie met andere (uitvoerende, ondersteunende, adviserende, leidinggevende of bestuurlijke) functies bij de XX of bij andere organisaties wanneer een dergelijke combinatie van functies kan leiden tot een aantasting van zijn mogelijkheid om in de rol van klachtenfunctionaris onafhankelijk en onpartijdig te kunnen functioneren.
- 14.4. Ingeval van – directe of indirecte – persoonlijke betrokkenheid bij een klager of beklaagde of bij andere betrokkenen bij een bepaalde klacht(behandeling), laat de klachtenfunctionaris zich vervangen door een andere klachtenfunctionaris.

Artikel 15

Taken en verantwoordelijkheden klachtenfunctionaris

15. De klachtenfunctionaris heeft als taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden:
 - a. Het bieden van (eerste) klachtopvang.
 - b. Het geven van informatie en advies aan klager over de mogelijkheden voor afhandeling van de klacht.
 - c. Het verlenen van ondersteuning bij het formuleren van de klacht.
 - d. Klager en beklaagde te informeren over de klachtbehandeling op grond van deze klachtenregeling.
 - d. Het inwinnen van informatie en het raadplegen van voor de klacht relevante stukken.

- e. Zorgvuldig de mogelijkheden te onderzoeken om tot een oplossing van de klacht te komen.
- f. In samenspraak met klager tot een bevredigende oplossing te komen.
- g. Procesbegeleiding en voortgangsbewaking.
- h. Begeleiding bij bijzondere situaties.
- i. Voorlichting over klachtrecht en klachtenmanagement.
- j. Het gevraagd en ongevraagd adviseren van beklagde, over de afhandeling van een specifieke klacht of over zijn omgang met klachten in algemene zin.
- k. Signalering en advisering in het kader van verbetering van de kwaliteit van zorg.

VOORLEGGEN KLACHT AAN ONAFHANKELIJKE KLACHTENCOMMISSIE

Artikel 16

- 16.1. De klager heeft het recht om op elk moment gedurende de klachtenbehandeling door de klachtenfunctionaris zijn klacht voor te leggen aan de Onafhankelijke Klachtencommissie Jeugdwet, zoals aangegeven in artikel 6.4 van dit reglement.
- 16.2. XX-lid maakt gebruik van de Onafhankelijke Klachtencommissie Jeugdwet van de Stichting OG CG.
- 16.3. De XX, het XX-lid en de klachtenfunctionaris voorzien klagers van de juiste informatie over hun (on)mogelijkheden om een beroep te kunnen doen op de Onafhankelijke Klachtencommissie Jeugdwet.

BIJDRAGE AAN KWALITEITSVERBETERING - LEREN VAN KLACHTEN

Artikel 17

Leren van signalen uit klachten

- 17.1. De contactpersoon van XX overweegt de betekenis van een klacht als signaal voor kwaliteitsverbetering voor de beroepsgroep
Hij zorgt dat dit signaal, met inachtneming van de privacy van /klager en beklagde, op de juiste plaats bekend wordt.
- 17.2. Een XX-lid waarborgt dat een systematische bewaking van uit de signalering volgende acties plaatsvindt. Hij informeert het bestuur van de XX over kwaliteitssignalen en acties die voor de beroepsorganisatie als geheel van belang (kunnen) zijn.
- 17.3. Het bestuur van de XX neemt zo nodig passende maatregelen bij (het vermoeden van) structurele tekortkomingen in de goede zorg, zowel wat betreft de beroepsuitoefening van XX-leden als die van het specifieke XX-lid.

Artikel 18

Klachtenrapportages en vervolg daarop

- 18.1. De SCAG stelt jaarlijks op basis van geregistreerde klachten een geanonimiseerde klachtenrapportage op voor het bestuur van de XX.
Zij voorziet deze jaarrapportages zo nodig van aanbevelingen.
- 18.2. Het bestuur van de XX bespreekt deze jaarrapportages op passende wijze binnen de beroepsorganisatie en deelt waar mogelijk de bevindingen met collega-beroepsorganisatie(s) en ten behoeve van de kwaliteitsverbetering van de hulpverlening.

SLOTBEPALINGEN

Artikel 19

Onvrede over afhandeling klacht

- 19.1. Een klager die niet tevreden is over klachtbehandeling door de klachtenfunctionaris kan hierover een klacht indienen bij het bestuur van de SCAG. De beoordeling van de klacht door het bestuur van de SCAG heeft niet het karakter van een inhoudelijke (her)beoordeling van de klacht.
- 19.2. De bevoegdheid onder 19.1 laat onverlet de bevoegdheid van klager om de klachtencommissie om oordeel te vragen.

Artikel 20

Vaststelling, evaluatie, wijziging klachtenregeling

- 20.1. Evaluatie van de klachtenregeling zal plaatsvinden één jaar na inwerkingtreding van de klachtenregeling en vervolgens om de drie jaar.
- 20.2. Deze klachtenregeling kan door het bestuur van de SCAG worden gewijzigd, of ten gunste van een nieuw reglement worden ingetrokken.
- 20.3. In alle gevallen waarin deze klachtenregeling niet voorziet, beslist het bestuur van de SCAG.

Aldus vastgesteld door

de SCAG

Namens deze,

voorzitter SCAG