


titel	Klachtenregeling voor cliënten			
proceseigenaar	Raad van Bestuur			
nummer	1.3	uitgifte d.d.	8 januari 2018	
versie	4.2	evaluatie d.d.	8 januari 2021	
doel van de procedure	Regelgeving voor het indienen, afhandelen en registreren van klachten van cliënten.			

Voorwoord

Parlan, organisatie voor Jeugd en Opvoedhulp (Parlan Jeugd en Opvoedhulp), Jeugd GGZ (De Praktijk), en Jeugdzorg Plus (Transferium), streeft naar een hulpverlening waar cliënten tevreden over zijn. Parlan realiseert zich dat zich toch situaties kunnen voordoen waarin cliënten dat niet zijn en dat kenbaar willen maken. Deze klachtenregeling is een wegwijzer bij het indienen van een klacht en geldt voor alle betrokkenen. Overal waar wij in de tekst 'cliënt' vermelden zijn dat kinderen en jongeren, ouders of andere direct betrokkenen.

Bij een uiting van ongenoegen verdient het de voorkeur dat de cliënt en betrokken medewerker proberen de onvrede van de cliënt bespreekbaar te maken en samen tot een oplossing te komen.

Bij het uitblijven van een bevredigende oplossing wordt de cliënt in de gelegenheid gesteld een klacht in te dienen.

Deze klachtenregeling voor cliënten van Parlan is gebaseerd op de Jeugdwet (cliënten jonger dan 18) en de Wet Kwaliteit Klachten en Geschillen in de zorg (cliënten JGGZ en cliënten ouder dan 18).

In het kader van de Jeugdwet zijn instellingen verplicht een onafhankelijke klachtencommissie in te stellen. Ook dient men te beschikken over een onafhankelijke vertrouwenspersoon. Voor zorginstellingen (die vallen onder de Wet: WKKGZ) is een klachtencommissie niet vereist, maar men dient wel te beschikken over een interne klachtenfunctionaris, die de cliënt kan ondersteunen en begeleiden bij het indienen van zijn klacht. Tevens geldt voor de zorginstelling de verplichting om zich aan te sluiten bij een erkende externe geschilleninstantie.

Parlan heeft er voor gekozen om bij klachten van alle cliënten gebruik te kunnen maken van de interne klachtenfunctionaris, de klachtencommissie en de onafhankelijk cliëntvertrouwenspersoon en is aangesloten bij de geschillencommissie.

Een cliënt kan een klacht bespreken met de medewerker, interne klachtenfunctionaris, leidinggevende van de betreffende medewerker of met de cliëntvertrouwenspersoon. De klacht kan ook worden ingediend bij de onafhankelijke klachtencommissie voor cliënten. Bij een uiting van ongenoegen is het in eerste instantie het prettigst als cliënt samen met de betrokken medewerker probeert de onvrede te bespreken om tot een oplossing te komen. Vaak lukt dat, maar soms lukt dat niet. In dat laatste geval kan de cliënt contact opnemen met de klachtenfunctionaris die streeft naar het vinden van een oplossing bijvoorbeeld door bemiddeling.

Uiteraard wordt de cliënt ook in de gelegenheid gesteld een klacht in te dienen bij de klachtencommissie. Parlan beschikt naast de klachtenfunctionaris over een onafhankelijke klachtencommissie en de cliënt kan desgewenst ondersteuning ontvangen van de vertrouwenspersoon van het AKJ. Parlan ondersteunt een cliënt die een klacht wil indienen. Klachten worden geregistreerd en er worden maatregelen genomen om herhaling te voorkomen. Op deze wijze kan klachtafdoening resulteren in een betere kwaliteit van Parlan. Wij verwachten dat deze klachtenregeling bijdraagt aan het zeker stellen van de rechten van

cliënten. Wij verwachten ook dat deze regeling voldoet aan de wensen en behoeften van de cliënt van Parlan, wanneer het normale hulpverleningsproces is verstoord.

NB: daar waar klachtencommissie staat wordt de onafhankelijke klachtencommissie voor cliënten bedoeld.

Inhoudsopgave	
Voorwoord	2
Begripsbepaling	5
Doelstellingen, uitgangspunten, resultaten	7
1. De klachtenregeling	8
1.1 Op wie is de klachtenregeling van toepassing	8
1.2 Wat is een klacht?	8
1.3 Wie kan klagen?	8
1.4 Wie kan helpen bij het indienen van een klacht?	8
1.5 Klachtenfunctionaris	8
1.6 De vertrouwenspersoon	9
1.7 De klachtencommissie	9
1.8 Geschillencommissie	9
1.9 Stappen in de klachtenprocedure	9
1.10 Klacht bespreken en/of klacht indienen	10
1.11 Klachtenbemiddeling door klachtenfunctionaris en/of leidinggevende	10
1.12 Klacht indienen bij de klachtencommissie	10
1.13 Overige klachtmogelijkheden	10
2. Uitvoeringsregeling van de klachtencommissie	12
2.1 Bekendmaking van de klacht	12
2.2 Horen van klager en beklagde	12
2.3 De uitspraak van de klachtencommissie	12
2.4 Archivering	13
2.5 Andere relevante informatie	13
2.6 De klachtafhandeling	13
2.7 Jeugdzorg Plus	14
3. Afsluitende bepalingen	15
3.1 Wie is verantwoordelijk voor een goede afhandeling van de klachten	15
3.2 Informatie	15
3.3 Klachten in het jaarverslag	15
3.4 Wijziging van het klachtenregeling	15
3.5 In alle gevallen waarin dit klachtenregeling niet voorziet	15
Bijlage 1 Formulier klachtmelding bij klachtencommissie	17

Begripsbepaling

Klacht

De door of namens de klager (schriftelijke) uiting van ongenoegen over een gedraging van een medewerker van Parlan.

Parlan

Organisatie voor Jeugd GGZ, Jeugd en Opvoedhulp en Jeugdzorg Plus. De instelling en/of haar medewerkers.

De klager

Degene die bij de commissie een klacht heeft ingediend.

Een klacht kan door of namens een cliënt ingediend worden. Bij jeugdigen t/m 12 jaar dienen ouders/verzorgers, pleegouder of voogd de klacht in. De cliënt kan ook vertegenwoordigers aanwijzen die namens hem een klacht kunnen indienen. Ook nabestaanden van een cliënt kunnen een klacht indienen.

Beklaagde

De binnen de instelling werkzame persoon, waaronder naast medewerkers in loondienst, ook stagiaires en vrijwilligers verstaan wordt, tegen wiens gedraging de klacht is gericht. In dit protocol wordt de werkzame persoon medewerker genoemd.

Cliënt

De persoon aan wie Parlan zorg en/of diensten verleent of heeft verleend. Waar in deze regeling wordt gesproken over de "cliënt" als klager, wordt ook de vertegenwoordiger of nabestaande van een cliënt die een klacht indient bedoeld.

De directeur / bestuurder

De directeur / bestuurder van Parlan.

De leidinggevende

De leidinggevendenden van de medewerkers in een bepaalde regio of vestiging.

De klachtencommissie cliënten, klachtencommissie of commissie

De door Parlan in het kader van de klachtenregeling ingestelde onafhankelijke commissie die als taak behandeling van klachten van cliënten heeft.

Geschillencommissie

De geschillencommissie is een erkende, externe geschilleninstantie waarbij Parlan is aangesloten. Deze instantie geeft een bindend advies. Dit houdt in dat beide partijen zich aan de uitspraak moeten houden. De mogelijkheid om een oordeel te vragen aan de geschillencommissie, is bedoeld als een laagdrempelig en minder kostbaar alternatief voor een gang naar de civiele rechter.

Klacht en Tuchtrect

Bij Parlan wordt gewerkt met geregistreerde jeugdhulpprofessionals. Gedragsregels (incl. ethische normen) voor professionals zijn vastgelegd in de Beroepscode en de Richtlijnen jeugdzorg; landelijk vastgestelde professionele richtlijnen. Als de cliënt van mening is dat de professional zich hieraan niet heeft gehouden, dan kan de cliënt of zijn wettelijke vertegenwoordiger tegen deze medewerker een klacht indienen bij het Tuchtcollege. Dit kan zijn het College van Toezicht van de Stichting Kwaliteitsregister Jeugd of het Tuchtcollege BIG.

De Cliëntenraad

De door Parlan ingestelde raad, die de belangen van cliënten van Parlan behartigt.

Klachtenfunctionaris

De functionaris die door Parlan als zodanig is benoemd en die als taak de opvang en het organiseren van bemiddeling bij klachten van cliënten heeft.

Vertrouwenspersoon

Een vertrouwenspersoon is iemand die door de klager vertrouwd wordt en die de klager ondersteunt op diens verzoek. Dit kan iemand zijn uit het eigen netwerk van de cliënt. Cliënt kan ook gebruik maken van de onafhankelijke vertrouwenspersoon die werkzaam is bij het Landelijk Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ).

Inspecties

Samenwerkende inspecties die betrokken zijn bij de jeugdwet: Inspectie voor de gezondheidszorg (IGZ), de Inspectie jeugdzorg (IJZ) en de Inspectie Veiligheid en Justitie (VenJ).

Klachtendossier

De privacyregeling van Parlan is van toepassing op de verzameling, verwerking, inzage en vernietiging van documentatie met betrekking tot een ingediende klacht.

Er bestaat geen wettelijke bewaartermijn voor klachtendossiers. De klachtendossiers worden tot vijf jaar na afsluiting van de klachtenafhandeling bewaard. De bewaartermijn start vanaf de datum van afsluiting van de klachtenbehandeling.

Doelstellingen, uitgangspunten, resultaten

Doelstellingen

Medewerkers van Parlan zijn zich bewust van het ontstaan van een signaal of een klacht en werken pro actief om klachten te voorkomen. Mocht het voorkomen dat een cliënt een klacht heeft dan weet elke medewerker en cliënt van Parlan hoe er gehandeld dient te worden bij:

- Het bevorderen van onderling vertrouwen tussen cliënt en medewerkers van Parlan, het verminderen van machtsongelijkheid en het bijdragen aan gelijkwaardigheid tussen cliënt en medewerkers in de Jeugdhulp.
- Het bieden van een procedure voor opvang, bemiddeling en behandeling van klachten van cliënten.
- Het zorgen voor een goede, discrete afhandeling van klachten.
- Het op grond van klachten signaleren van structurele tekortkomingen in de zorg- en/of dienstverlening, teneinde ook de kwaliteit van deze zorg- en/of dienstverlening te verbeteren.

Uitgangspunten

- Een zorgvuldige en vertrouwelijke behandeling en registratie van de klacht, waarbij elke betrokkene conform Wetgeving geheimhoudingsplicht en medewerkingsplicht heeft.
- Een snelle onafhankelijke afhandeling van een klacht bij een goed toegankelijke klachteninstantie. De klachtenprocedure moet voor cliënten zo vormvrij mogelijk zijn, de klachtenfunctionaris van Parlan of een vertrouwenspersoon biedt de cliënt desgewenst begeleiding aan bij het formuleren van de klacht.
- Het principe van hoor en wederhoor voor klager en beklagde.
- Gericht op het komen tot een oordeel over de gegrondheid van de klacht.
- Een klacht wordt niet verder behandeld als zij wordt ingetrokken of naar tevredenheid van de klager door de bemiddeling is weggenomen.
- Voor de behandeling van klachten mogen door de commissie of de instelling geen kosten aan klager of beklagde in rekening worden gebracht.

Resultaten

Medewerkers hebben een open houding. Cliënten voelen zich vrij om, te allen tijde, met ideeën, tips, signalen, onvrede of klachten ten behoeve van verblijf, behandeling of bejegening terecht te kunnen bij elke medewerker van Parlan.

Parlan streeft een periode van zes weken na voor de afhandeling van een klacht, met de mogelijkheid deze termijn eenmalig met vier weken te verlengen.

1. De klachtenregeling

1.1 Op wie is de klachtenregeling van toepassing

Deze klachtenregeling is van toepassing op alle cliënten en personen die werkzaam zijn onder de verantwoordelijkheid van Parlan.

1.2 Wat is een klacht?

Onder een klacht wordt verstaan: een uiting van onvrede over handelen of niet-handelen door (een) medewerker(s) van Parlan, of over het nemen of genomen hebben van een besluit dat gevolgen heeft voor betrokkene. De klager moet door de gedraging zelf geraakt zijn. Het klachtrecht is nadrukkelijk niet bedoeld om ongenoegen te uiten over zaken waarvan men zelf geen hinder van ondervindt.

Als sprake is van grensoverschrijdend seksueel gedrag door een persoon die onder verantwoordelijkheid van Parlan werkzaam is, wordt gewerkt volgens een apart protocol. Klachten van dergelijke aard zijn zeer ernstig voor zowel klager als beklagde en kunnen zeer ernstige persoonlijke gevolgen hebben. Daarom worden aan deze klachten extra zorgvuldigheidseisen gesteld. Hiervoor bestaat het Protocol Grensoverschrijdend gedrag jegens cliënten door hulpverleners. Dit protocol is verkrijgbaar bij de klachtenfunctionaris.

1.3 Wie kan klagen?

Klager kan zowel de cliënt/jeugdige en/of diens (stief-, pleeg-)ouder, voogd en verzorger, als deze direct betrokkenen bij de geboden hulp zijn. Wanneer de cliënt jonger is dan 12 jaar dan moet iemand namens deze jeugdige de klacht indienen, dit kan door de ouder, voogd, stiefouder, verzorgende of pleegouder. Bij een procedure bij de klachtencommissie weegt de commissie bij de behandeling van de klacht het cliëntenperspectief mee. Het hangt mede van de instemming van de jeugdige af, of - en op welke wijze - de klacht die namens hem is ingediend, wordt afgehandeld.

Ook familieleden hebben het recht om te klagen, als zij ten tijde van de situatie waarover geklaagd wordt, een duidelijke betrokkenheid bij de jeugdige hebben en zij direct betrokken zijn bij de geboden hulpverlening.

Ook nabestaanden van een cliënt kunnen een klacht indienen.

1.4 Wie kan helpen bij het indienen van een klacht?

De klager heeft het recht om de hulp in te roepen van iemand die hem/haar bij het indienen van de klacht kan ondersteunen. De klager kan hiervoor ook gebruik maken van de onafhankelijke vertrouwenspersoon.

1.5 Klachtenfunctionaris

Deze functionaris is door Parlan benoemd en heeft tot taak opvang van en het organiseren van bemiddeling bij klachten van cliënten. De klachtenfunctionaris is verplicht om vertrouwelijkheid te betrachten, ten aanzien van al hetgeen hem uit hoofde van zijn functie bekend wordt. De persoonlijke levenssfeer van betrokkenen wordt zoveel mogelijk beschermd. De klachtenfunctionaris vervult zijn werkzaamheden zo veel mogelijk objectief en onbevooroordeeld. De klachtenfunctionaris draagt zorg voor een vlotte afhandeling van de klachtenopvang en voor de organisatie van bemiddeling binnen een redelijke termijn. Indien de klager dit wenst, verwijst de klachtenfunctionaris een klacht door naar de klachtencommissie. Indien de klager dit wenst, ondersteunt de klachtenfunctionaris hem bij

het indienen of behandelen van een klacht bij de klachtencommissie. Onze klachtenfunctionaris is dagelijks telefonisch te bereiken op het centrale nummer 088-1240000 van Parlan, maar u kunt ook mailen naar kwaliteit@parlan.nl

1.6 De vertrouwenspersoon

In principe kan iedereen als vertrouwenspersoon voor iemand anders optreden.

Een vertrouwenspersoon kan iemand uit het eigen netwerk, een advocaat, een hulpverlener, een bureau dat mensen met klachten over de jeugdhulpverlening ondersteunt, of een belangenvereniging zijn.

Een vertrouwenspersoon is iemand die door de klager vertrouwd wordt en die de klager ondersteunt op diens verzoek. Dit kan bij het opstellen van de klacht of tijdens gesprekken met de leidinggevende of de zitting van de klachtencommissie zijn.

De vertrouwenspersoon is er voor de klager, maar neemt niet diens verantwoordelijkheid over. Hij kan alleen het woord voeren met toestemming van de klager en als de leidinggevende of de voorzitter van de klachtencommissie hier om vraagt. Een vertrouwenspersoon kan indien nodig of gewenst, met toestemming van de cliënt, ook het dossier inzien.

Parlan heeft een onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon die werkzaam is bij het AKJ. Deze cliëntvertrouwenspersoon is bereikbaar *via het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ), IJsbaanpad 9, 1076 CV te Amsterdam, telefoon 088-5551000, e-mail: info@AKJ.nl* of via Parlan.

1.7 De klachtencommissie

In het kader van de Jeugdwet en de Wet Kwaliteit Klachten en Geschillen in de Zorg heeft Parlan een onafhankelijke klachtencommissie voor cliënten ingesteld, die bestaat uit personen die niet bij de instelling werken. Deze onafhankelijke commissie kan klachten beoordelen en er een uitspraak over doen. De functie en het doel van de klachtencommissie, alsmede de benoeming, positionering, werkingssfeer en bevoegdheden en verantwoordelijkheden, zijn vastgelegd in het huishoudelijk reglement van de klachtencommissie. De commissie verricht de uitvoering van haar werkzaamheden vanuit wettelijke kaders en volgens de bepalingen van het huishoudelijk reglement. De commissie stelt dit reglement zelf op.

1.8 Geschillencommissie

De geschillencommissie is een erkende, externe geschilleninstantie waarbij Parlan is aangesloten. Deze instantie geeft een bindend advies. Dit houdt in dat beide partijen zich aan de uitspraak moeten houden. De mogelijkheid om een oordeel te vragen aan de geschillencommissie is bedoeld als een laagdrempelig en minder kostbaar alternatief voor een gang naar de civiele rechter.

1.9 Stappen in de klachtenprocedure

De klager bepaalt hoe en op welk moment een klacht wordt ingediend en of dit individueel, groepsgewijs, schriftelijk of mondeling gebeurt. Voor het melden van een klacht aan de klachtencommissie dient de klacht altijd schriftelijk te worden ingediend.

De Raad van Bestuur dient over klachten van cliënten die binnen het kader van de WKKGZ ingediend worden binnen zes weken een oordeel te geven. Deze termijn kan, mits vooraf gemeld aan de klager, met maximaal vier weken worden verlengd.

Bij klachten die in het kader van de Jeugdwet worden ingediend, streeft Parlan ernaar de klacht binnen tien weken af te handelen. Daar waar deze termijn niet haalbaar is, wordt dit schriftelijk, met vermelding van de reden voor het uitstel, aan de cliënt kenbaar gemaakt. Aangegeven moet worden op welke gedragingen en op wie de klacht betrekking heeft.

1.10 Klacht bespreken en/of klacht indienen

Bij het indienen van een klacht is het belangrijk om duidelijkheid over de inhoud van de klacht te krijgen en - zo mogelijk - door bemiddeling de klacht op te lossen. Het verdient de voorkeur dat een klager zijn/haar klacht direct kenbaar maakt bij de persoon waarop de klacht betrekking heeft. De klager kan zich echter ook wenden tot de klachtenfunctionaris, tot de leidinggevende van de beklagde, tot de vertrouwenspersoon of direct tot de klachtencommissie. Wendt de klager zich tot de directeur/ bestuurder, dan zal deze vragen of klachtenbemiddeling nog mogelijk is, of dat de klacht aan de klachtencommissie voorgelegd moet worden.

1.11 Klachtenbemiddeling door klachtenfunctionaris en/of leidinggevende

Sommige klachten kunnen - als ze eenmaal met betrokkene zijn besproken - betrekkelijk eenvoudig opgelost worden. We spreken dan van klachtbemiddeling waar de klachtenfunctionaris of de leidinggevende een rol bij kan spelen. De klachtenfunctionaris heeft als speciale taak de opvang en organisatie van bemiddeling bij klachten van cliënten en is daarvoor dagelijks bereikbaar. Het kan echter ook zijn dat de klacht door bemiddeling niet wordt opgelost of dat de klager geen vertrouwen heeft in de procedure, maar de stap naar de klachtencommissie te groot vindt. In dat geval kan men zich voor ondersteuning voor het indienen van de klacht ook wenden tot de klachtenfunctionaris of de vertrouwenspersoon.

1.12 Klacht indienen bij de klachtencommissie

De klager heeft ook het recht om voorgaande stappen over te slaan en rechtstreeks zijn/haar klacht in te dienen bij de klachtencommissie van Parlan.

1.13 Overige klachtmogelijkheden

Er kunnen situaties ontstaan waarin de cliënt besluit de Inspectie, Raad voor de Kinderbescherming, landelijke (geschillen)instantie, tuchtcollege of justitie in te schakelen. Ook de Raad van Bestuur kan hiertoe besluiten. Dit geldt met name voor situaties waarbij de klacht al in eerste instantie als (zeer) ernstig moet worden aangemerkt en er sprake is van (sterke vermoedens van) direct aantoonbare gepleegde feiten met een strafbaar karakter. In dat geval wordt versneld overgegaan tot het inschakelen van de klachtencommissie en/of het treffen van arbeidsrechtelijke maatregelen en/of het inschakelen van justitie.

De klager bepaalt het moment waarop een klacht wordt ingediend. Het is dus ook mogelijk na de beëindiging van de hulpverlening een klacht in te dienen. Een klacht kan in principe niet later dan een jaar na beëindiging van de hulp worden ingediend. Wanneer een klacht ná deze termijn wordt ingediend, kan de klachtencommissie de klacht alsnog in behandeling nemen, indien zij daar aanleiding toe ziet. Het heeft echter de nadrukkelijke voorkeur de klacht zo spoedig mogelijk na beëindiging van de hulp in te dienen.

De klachtenfunctionaris kan de klager verder helpen bij het indienen van een klacht bij de klachtencommissie. Dat kan door bijvoorbeeld ondersteuning te bieden bij het op papier zetten van de klacht. Mocht de cliënt dat willen, dan kan ook een vertrouwenspersoon worden benaderd om hulp te bieden bij het op schrift stellen van de klacht. Voor het op schrift stellen

van de klacht is ook een speciaal formulier beschikbaar. Dit is op te vragen bij het Centraal Bureau van Parlan, van der Lijnstraat 9, 1817 EH Alkmaar, 088-1240000 of is te downloaden vanaf de website, www.parlan.nl (zie ook bijlage1).

Bij mondelinge indiening van een klacht bij de klachtenfunctionaris én als de cliënt aangeeft geen bemiddeling te wensen, wordt de klacht schriftelijk vastgelegd. Op dat moment start de procedure.

Door middel van het schriftelijk formuleren van de klacht wordt voorkomen dat in latere instantie onduidelijkheden over het onderwerp van het geschil ontstaan.

2. Uitvoeringsregeling van de klachtencommissie

Het indienen van een klacht aan de klachtencommissie van Parlan kan schriftelijk, door middel van het invullen van een standaardformulier.

Het postadres van de klachtencommissie:

Klachtencommissie
t.a.v. de secretaris
Antwoordnummer 815
1800 WB Alkmaar
klachtencommissie@parlan.nl

2.1 Bekendmaking van de klacht

De klager krijgt binnen 5 werkdagen na ontvangst van de schriftelijke klacht bericht dat de klacht is ontvangen.

De beklagde wordt zo spoedig mogelijk, uiterlijk een week na de bevestiging van de klacht aan de klager, op de hoogte gebracht van de ingediende klacht.

De klager ontvangt binnen 15 werkdagen bericht of de klacht al dan niet ontvankelijk is. Als de klacht ontvankelijk wordt verklaard, ontvangen klager en beklagde een uitnodiging om voor de klachtencommissie te verschijnen.

2.2 Horen van klager en beklagde

Binnen de klachtenprocedure wordt het beginsel van hoor en wederhoor toegepast. Partijen krijgen elk de gelegenheid om op de in het proces gebrachte stukken en het ter zitting mondeling ingebrachte, reactie te geven. De commissie spreekt geen oordeel uit zonder beide partijen te hebben gehoord. Het verdient de voorkeur hoor en wederhoor in elkaars aanwezigheid te laten plaatsvinden. Op deze wijze wordt aan het recht op hoor en wederhoor het beste vorm gegeven. Toch zijn er situaties denkbaar waarin het niet goed mogelijk is dat de betrokkenen gelijktijdig worden gehoord. Dat is bijvoorbeeld het geval als de emoties te hoog zijn opgelopen of omdat de informatie tot geheimhouding dwingt. Gevoelige informatie, die de klachtencommissie in het eindoordeel wenst te betrekken, zal zij op enigerlei wijze aan betrokkenen kenbaar moeten maken. Het kan immers niet zo zijn, dat één van de betrokkenen onbekend is met feiten en/of omstandigheden die bij de totstandkoming van het oordeel een rol hebben gespeeld.

2.3 De uitspraak van de klachtencommissie

Over klachten die ingediend zijn in het kader van de WKKGZ dient de Raad van Bestuur binnen zes weken haar oordeel over de klacht kenbaar te maken aan de klager. De commissie streeft er naar de klager, de beklagde en de Raad van Bestuur binnen vier weken nadat de klager de bevestiging van de klacht door de klachtencommissie heeft ontvangen, schriftelijk en met redenen omkleed, in kennis te stellen van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.

Voor klachten die in het kader van de Jeugdwet worden ingediend, geldt dat de commissie ernaar streeft om de klager, de beklagde en de Raad van Bestuur binnen zes weken nadat de klager de bevestiging van de klacht door de commissie heeft ontvangen, schriftelijk en met redenen omkleed, in kennis te stellen van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht, al

dan niet vergezeld van aanbevelingen. Deze termijn kan mits vooraf schriftelijk bekendgemaakt aan klager, beklagde en Raad van Bestuur, met maximaal 4 weken worden verlengd.

De uitspraak van de commissie over de klacht dient te worden gebaseerd op gegevens die aan beide partijen bekend zijn. Ze moet voldoende gemotiveerd zijn en moet ingaan op alle onderdelen van de klacht. De klacht kan gegrond, gedeeltelijk gegrond of ongegrond worden verklaard.

2.4 Archivering

Het door de commissie ten behoeve van de klachtbehandeling gevormde dossier wordt standaard gedurende een termijn van vijf jaar bewaard. Dit is te rekenen vanaf de datum waarop de uitspraak aan klager is verzonden. Wanneer het een klacht betreft die langs de weg van bemiddeling is opgelost, is dit te rekenen vanaf de datum waarop aan klager de brief is verzonden waarin de geslaagde bemiddeling wordt bevestigd. Deze termijn is conform de vereisten van het vrijstellingsbesluit WBP (gebruik van de tot persoon herleidbare klachtgegevens).

Klager kan de commissie schriftelijk gemotiveerd verzoeken het klachtendossier eerder dan na verloop van de bewaartermijn te vernietigen. Klager kan de commissie schriftelijk gemotiveerd verzoeken het klachtendossier na verloop van de bewaartermijn vooralsnog niet te vernietigen. Op de dossiervorming is het Parlan privacyregeling van toepassing voor wat betreft de verzameling, verwerking, inzage en vernietiging van documentatie met betrekking tot een ingediende klacht

2.5 Andere relevante informatie

De commissie kan verzoeken om schriftelijke informatie. De schriftelijke informatie betreft alleen de informatie die van belang is voor een juiste beoordeling van de klacht. Dit houdt in dat niet als vanzelfsprekend het hele cliëntdossier aan de commissie wordt overgelegd.

Uiteraard kan het recht dat de klachtencommissie op informatie heeft, voor wat betreft het dossier, slechts met toestemming van de cliënt worden verkregen. Wanneer de cliënt géén toestemming geeft tot toegang tot relevante informatie dan kan hij of zij de rechten op klachtafhandeling verliezen omdat hij hierdoor de beklagde zijn mogelijkheden op verweer ontnemt. De privacy van klager en derden moeten voldoende worden gewaarborgd en mag niet worden geschonden. Alle informatie die ter kennis van de commissie komt, is voor klager en beklagde, in beginsel, ter inzage. Uiteindelijk beslist de commissie over daadwerkelijke inzage. De klachtencommissie is bevoegd getuigen en deskundigen te horen. De leden van de klachtencommissie kennen een geheimhoudingsplicht.

De klachtencommissie kan ook advies van deskundigen inwinnen. Hiermee is vaak enige tijd gemoeid. Voor een voortvarende behandeling is het dan ook noodzakelijk dat de klachtencommissie de deskundige, die zij om een schriftelijk advies vraagt, een redelijke termijn stelt waarbinnen het advies wordt uitgebracht. Dit advies zal in afschrift zowel aan de klager als beklagde worden toegezonden.

2.6 Beslissing Raad van Bestuur

Binnen twee weken na ontvangst van het oordeel van de commissie deelt de Raad van Bestuur de klager, degene over wie is geklaagd en de commissie mede of hij het oordeel van

de commissie over de gegrondheid van de klachten overneemt en of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen.

Indien de Raad van Bestuur niet binnen de in het eerste lid genoemde termijn van twee weken een beslissing kan nemen is hij bevoegd zijn reactie met ten hoogste twee weken uit te stellen. Van dit uitstel doet hij schriftelijk en gemotiveerd mededeling aan betrokkenen en de commissie.

2.7 Jeugdzorg Plus

Voor Jeugdzorg^{plus} geldt een aparte regeling, gebaseerd op artikel 6.5. van de Jeugdwet, die specifiek geldt voor Middelen en Maatregelen.

1. De klachtencommissie neemt zo spoedig mogelijk, doch in ieder geval binnen vier weken, te rekenen vanaf de datum waarop de klacht is ontvangen, een beslissing op de klacht.
3. De beslissing van de commissie strekt tot:
 - a) onbevoegdverklaring van de commissie,
 - b) niet-ontvankelijkverklaring van de klacht,
 - c) ongegrondverklaring van de klacht, of
 - d) gegrondverklaring van de klacht.
4. De klachtencommissie houdt de hoorzitting in Transferium, De Vork 16, Heerhugowaard.
5. De wijze van indienen van een klacht, het voeren van verweer, en de werkwijze van de klachtencommissie is ongewijzigd van toepassing.
6. De commissie stelt de klager, degene over wie is geklaagd en de Raad van Bestuur binnen vier weken nadat de klacht is ontvangen schriftelijk en gemotiveerd in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht.
7. De beslissing van de commissie in geval van klachten met betrekking tot beperkende maatregelen is bindend.
8. Het is mogelijk tegen de beslissing van de commissie in beroep te gaan (conform artikel 74 van de Beginselenwet Justitiële Jeugdinstellingen) bij de Raad voor Strafrechtstoepassing en Jeugdbescherming. Dit dient binnen een termijn van 7 dagen na uitspraak van de klachtencommissie te geschieden. De vertrouwenspersoon kan ondersteunen bij het indienen van een beroepsschrift.

3. Afsluitende bepalingen

3.1 Wie is verantwoordelijk voor een goede afhandeling van de klachten

De Raad van Bestuur draagt de eindverantwoordelijkheid voor het klachtenbeleid, de leidinggevend en/of de klachtenfunctionaris zijn verantwoordelijk voor een goede (procedurele) afhandeling van de klacht. Bij afhandeling door de klachtencommissie wordt de uitspraak van de klachtencommissie naar de Raad van Bestuur gestuurd. Daarna is deze verantwoordelijk voor een correcte afhandeling van de uitspraak van de klachtencommissie.

3.2 Informatie

Cliënten worden voorafgaand aan de start van de zorg geïnformeerd over het bestaan van de klachtenregeling/klachtenbeleid. Parlan beschrijft dit ook op de website.

3.3 Klachten in het jaarverslag

Aanbieders van Jeugdhulp zijn verplicht zich jaarlijks, door middel van het jaarverslag, te verantwoorden over het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten.

3.4 Wijziging van het klachtenregeling

Door interne en/of externe ontwikkelingen en eisen kan dit regeling na overleg met de cliëntenraad, de klachtenfunctionaris en de klachtencommissie, door de Raad van Bestuur worden aangepast.

3.5 In alle gevallen waarin dit klachtenregeling niet voorziet

In alle gevallen waarin dit klachtenregeling niet voorziet, beslist de Raad van Bestuur van Parlan, na overleg met de cliëntenraad, de klachtenfunctionaris en de klachtencommissie.

Ingangsdatum

Deze regeling gaat in op 8 januari 2018 en is door alle cliënten in te zien op de website van Parlan. Ook is de regeling op te vragen bij de klachtenfunctionaris van Parlan. Voor alle medewerkers is deze regeling opgenomen in het kwaliteitshandboek van Parlan.

Slotbepaling

Dit regeling is vastgesteld op 8 januari 2018

Bijlage 1 Formulier klachtmelding bij klachtencommissie

In te vullen door klager

1. Naam :
Adres :
Postcode :
Woonplaats :
Telefoon :
-

2. Indien de klacht namens een cliënt is ingediend:

Naam : Relatie tot cliënt :
Adres :
Postcode :
Woonplaats :
Telefoon :

3. Beschrijving van de klacht:
-

4. Is de klacht bekend bij de :

- Betrokkene ja nee
 - Klachtenfunctionaris ja nee
 - Leidinggevende ja nee
-

5. Is de klacht ook bij andere instanties ingediend? ja nee
Zo ja, welke instanties?

6. Wat kan er volgens de cliënt gedaan worden om de klacht te verhelpen?
-

Naam van de cliënt/jongere _____

Locatie/afdeling: _____

Handtekening jongere ouder dan 12 jaar: _____

Handtekening wettelijke vertegenwoordigers: _____

Dit formulier kunt u sturen naar:

Klachtencommissie cliënten

t.a.v. de secretaris

Van der Lijnstraat 9

1817 EH Alkmaar

Of per email, klachtencommissie@parlan.nl

U ontvangt schriftelijk de bevestiging van ontvangst van de klacht.