

Folder Klachtenregeling voor ouders / verzorgers van jongeren

Klachtenregeling ouders / verzorgers

Schakenbosch vindt het belangrijk goed te luisteren naar de jongeren en hun (wettelijke) vertegenwoordigers. Ook als er iets mis gaat. Als u ergens ontevreden over bent, willen we dat graag weten.

Vragen, problemen en klachten kunt u altijd bespreken met onze medewerkers en / of hun leidinggevenden. U kunt zich daarbij laten ondersteunen door een vertrouwenspersoon van het Advies en Klachtenbureau Jeugdzorg, het AKJ. Deze ondersteuning is gratis, de vertrouwenspersoon is onafhankelijk en niet in dienst van Schakenbosch. Voor meer informatie over de vertrouwenspersoon kunt u de website raadplegen: www.akj.nl. Ook kunt u zich laten ondersteunen door uw eigen advocaat. Veel vragen, problemen en/of klachten kunnen vaak door middel van een gesprek met medewerkers van Schakenbosch naar tevredenheid worden opgelost. U mag echter ook rechtstreeks naar de klachtencommissie gaan.

Soms komt het echter voor dat wij, na een gesprek met u, een probleem toch niet tot uw tevredenheid oplossen. In dat geval kunt u zich (met ondersteuning van de vertrouwenspersoon) ook wenden tot de klachtencommissie. In deze folder leest u meer over de procedure.

Klachtencommissie

De klachtencommissie heeft tot taak tot een onpartijdige beoordeling van de klacht te komen. De commissie onderzoekt de klacht en doet daarna een uitspraak over de gegrondheid van de klacht en eventueel te nemen maatregelen. Het is de taak van de directie van Schakenbosch om deze maatregelen te treffen. De klachtencommissie gaat uit van het principe van hoor en wederhoor en gelijkwaardigheid van partijen. Dit betekent dat zij met alle betrokkenen in gesprek gaat en alle informatie even zwaar meeweegt om te komen tot een uitspraak.

Vershil tussen algemene en specifieke klachten

De klachtenregeling ouders/verzorgers Schakenbosch spreekt over algemene klachten en specifieke klachten.

- Algemene klachten, zoals bedoeld in de Jeugdwet, hebben betrekking op ontstane onvrede over gedragingen van medewerkers van Schakenbosch. Met gedragingen wordt bedoeld: het doen of laten, en ook het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor de cliënt en ouders/verzorgers.
- Specifieke klachten zijn klachten die betrekking hebben op (beslissingen over) de toepassing van vrijheidsbeperkende maatregelen

Wie kan een klacht indienen?

Jongeren, ouders (met of zonder gezag), voogden, wettelijk vertegenwoordigers en pleegouders kunnen mondeling of schriftelijk een klacht indienen. Degene die de klacht indient wordt dan officieel de “klager” genoemd. Degene over wie geklaagd wordt, wordt officieel de “aangeklaagde” genoemd.

De klachtencommissie

De voorzitter, die niet bij Schakenbosch werkzaam is, en nog twee leden van de klachtencommissie nemen deel aan de behandeling van een klacht. De voorzitter stelt de zittingscommissie zodanig samen, dat een deskundige en zorgvuldige beslissing over de klacht is gewaarborgd.

Onderzoek van de klachtencommissie

Als u een klacht heeft ingediend, roept de klachtencommissie u als klager en de aangeklaagde op om goed inzicht te verkrijgen in de problemen. U mag daarbij de vertrouwenspersoon aanwezig laten zijn en u laten ondersteunen in het hele proces. Alle bij de klacht betrokken personen krijgen de gelegenheid schriftelijk en mondeling een toelichting te geven op de klacht. Van de hoorzitting wordt een verslag gemaakt. De klachtencommissie mag zelfstandig onderzoek doen binnen Schakenbosch. Voor betrokkenen geldt een geheimhoudingsplicht over alles wat men te horen en te zien krijgt.

Uitspraak van de klachtencommissie

Als het onderzoek is afgerond, stuurt de klachtencommissie de uitspraak naar de klager (en, indien u dat wenst, eenn afschrift aan de vertrouwenspersoon), de aangeklaagde en de directie. Daarna moet de directie de klager, aangeklaagde en klachtencommissie laten weten of zij naar aanleiding van de uitspraak maatregelen gaat nemen, en zo ja, welke. Alleen in uitzonderlijke gevallen kan de directie afwijken van de uitspraak van de klachtencommissie. De afhandeling van een algemene klacht duurt ongeveer twee maanden, bij een specifieke klacht is dit circa vier weken.

Als de klager niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenbehandeling kan hij zich tot de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd, de rechtbank of de Raad voor Strafrechtstoepassing en Jeugdbescherming wenden.

Indienen van een klacht bij de klachtencommissie

Een klacht kunt u schriftelijk indienen t.a.v. de voorzitter van de klachtencommissie ouders/verzorgers Schakenbosch, Postbus 2027, 2470 AA Zwammerdam of per e-mail

Klachtencommissie@schakenbosch.nl. Telefonisch is de klachtencommissie bereikbaar via de ambtelijk secretaris mevrouw M. Kraaij, tel. 06-33715762.

Als een klacht mondeling wordt medegedeeld aan de klachtencommissie, zal de klager worden verwezen naar een externe instantie om hem te helpen bij het op schrift stellen van de klacht.

Andere (klachten)regelingen

Klachten over schade

Schakenbosch is aangesloten bij de Geschillencommissie Zorginstellingen. Deze commissie heeft tot taak alle geschillen tussen cliënt/(wettelijk) vertegenwoordiger en zorginstelling te beslechten over zaak- en/of persoonsschade tot een totaalbedrag van € 5.000. Zaakschade heeft betrekking op zoekgeraakte of beschadigde persoonlijke bezittingen, persoonsschade heeft betrekking op letsel ten gevolge van een fout in de zorgverlening. Voorwaarde voor behandeling door de Geschillencommissie is dat Schakenbosch eerst schriftelijk aansprakelijk is gesteld en minimaal drie maanden de tijd heeft gehad om inhoudelijk op de klacht te reageren.

Zie voor nadere informatie: www.degeschillencommissiezorg.nl

Postadres: Geschillencommissie Zorginstellingen, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag.

Telefoonnummer: 070-3105380.

Klachten over formulieren Nederlandse Zorgautoriteit (Nza)

Deze regeling heeft betrekking op klachten over formulieren die Schakenbosch aan de cliënt/(wettelijk) vertegenwoordiger ter invulling heeft voorgelegd en die de cliënt/(wettelijk) vertegenwoordiger overbodig

of te ingewikkeld vindt. Indien zo'n klacht via deze klachtenregeling niet wordt opgelost, kan de cliënt/(wettelijk) vertegenwoordiger de klacht voorleggen aan de NZa. De NZa doet uitspraak in de vorm van een bindend advies waaraan Schakenbosch en de cliënt/(wettelijk) vertegenwoordiger zich dienen te houden

Zie voor nadere informatie: www.nza.nl

Postadres: NZa, Postbus 3017, 3502 GA Utrecht.

Telefoonnummer: 0900-7707070

Melding bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd

De Inspectie voor de Gezondheidszorg behandelt geen individuele klachten over besluiten, het handelen of nalaten van een zorgaanbieder. U kunt bij de Inspectie ook geen bezwaar maken tegen de uitspraak van de Klachtencommissie Cliënten Schakenbosch. Wel kunt u bij de Inspectie terecht met klachten over deze klachtenregeling en ook kunt u, als u van mening bent dat de zorg zo ernstig is tekortgeschoten dat de overheid dit moet weten, dit melden bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd.

Zie voor nadere informatie: www.igj.nl.

Advies- en klachtenbureau Jeugdzorg

Heeft een klager een klacht over de jeugdzorg die geboden wordt door Schakenbosch, dan kan hij/zij contact opnemen met een onafhankelijke vertrouwenspersoon van het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ) om te praten over het probleem met de jeugdzorg. De vertrouwenspersoon kan de klager adviseren en ondersteunen bij het indienen van een vraag of klacht bij de klachtencommissie, en eventueel met de klager meegaan naar een gesprek bij de instelling. Een medewerker van het AKJ is te bereiken via 088-5551000 of via de website AKJ (www.akj.nl).

Klachten over het onderwijs van Schakenbosch College

Horizon Jeugdzorg en Onderwijs verzorgt het onderwijs op Schakenbosch in het Schakenbosch College. Horizon kent een eigen klachtenregeling cliënten voor het geval u een klacht heeft die u wilt bespreken of indienen die betrekking heeft op het onderwijs. Meer informatie kunt u vinden op www.horizon.eu/klachten.

Deze folder is een samenvatting van de klachtenregeling ouders/verzorgers Schakenbosch. Deze is op te vragen bij de leidinggevende van de groep. Ook is de klachtenregeling te downloaden op onze website www.schakenbosch.nl. Voor meer informatie over de onafhankelijke vertrouwenspersoon kunt u terecht op de website www.akj.nl.