

Folder: Klachtenregeling jongere

Klachtenregeling jongeren

Schakenbosch vindt het belangrijk om goed naar jou te luisteren. Ook als er iets fout gaat. Als je ergens ontevreden over bent, willen we dat graag weten.

Vragen, problemen en klachten kan je altijd bespreken met je mentor, de leidinggevende van je groep of je vertrouwenspersoon van het AKJ. Het gebeurt vaak dat we op die manier je vraag, probleem of klacht snel kunnen oplossen. De vertrouwenspersoon kan je daarbij ondersteunen.

Het kan gebeuren dat je niet tevreden bent over de oplossing of dat je direct een klacht wil indienen bij de klachtencommissie. Dit kan je ook bespreken met de vertrouwenspersoon. Zij helpt je verder om te kijken wat handig is. De vertrouwenspersoon en de leden van de klachtencommissie werken niet bij Schakenbosch.

Wat is de vertrouwenspersoon?

De vertrouwenspersoon werkt bij het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg, het AKJ. De vertrouwenspersoon is er om op te komen voor jouw belangen.

De vertrouwenspersoon heeft geheimhoudingsplicht. Alle gesprekken zijn dan ook vertrouwelijk. Alleen als jij of je (wettelijke) vertegenwoordiger toestemming geeft, mag informatie aan anderen worden gegeven. Hier is één uitzondering op, namelijk als het gaat om een ernstige, gevaarlijke situatie voor jou of voor anderen.

Contact met de vertrouwenspersoon

De vertrouwenspersoon komt regelmatig bij jou op de groep. Je kunt haar dan aanspreken of vragen stellen en eventueel een afspraak maken voor een verder gesprek. Ook is er op de groep een brievenbus waar je vragen voor de vertrouwenspersoon kunt achterhalen. Je kunt ook altijd bellen met de vertrouwenspersoon. Meer informatie staat in de folder "De vertrouwenspersoon is er voor jou" die je bij je komst bij Schakenbosch hebt gekregen.

Klachtencommissie

Je kunt met of zonder de vertrouwenspersoon een klacht indienen bij de klachtencommissie. Je mag de vertrouwenspersoon ook meenemen. Deze commissie onderzoekt jouw klacht en praat met alle betrokkenen. Alle informatie telt even zwaar. Zo komt de commissie tot een uitspraak en zegt wat er moet gebeuren om het probleem op te lossen. Het is de taak van de directie van Schakenbosch om te zorgen dat dit ook gebeurt.

Verskil tussen algemene en specifieke klachten

Je kunt algemene klachten of specifieke klachten hebben. Als je een algemene klacht hebt ben je niet tevreden over hoe de medewerkers van Schakenbosch jou behandelen.

Specifieke klachten zijn klachten die gaan over jouw perspectiefplan, bijvoorbeeld vrijheidsbeperkende maatregelen.

Wie kan een klacht indienen?

Je kunt mondeling of schriftelijk een klacht indienen bij de klachtencommissie. De vertrouwenspersoon kan je helpen de klacht op papier te zetten. Jij wordt dan officieel de “klager” genoemd. Dit klinkt misschien wel negatief, maar zo is het natuurlijk niet bedoeld. Degene over wie geklaagd wordt, wordt officieel de “aangeklaagde” genoemd.

De klachtencommissie

De klachtencommissie is een onafhankelijke commissie. Dat wil zeggen dat de leden van deze commissie niet bij Schakenbosch werken. De voorzitter en nog twee leden van de klachtencommissie behandelen jouw klacht. Bij de behandeling van een specifieke klachten zijn in ieder geval een jurist, die niet bij Schakenbosch werkt, en een gedragskundige betrokken.

Bemiddeling

De voorzitter van de klachtencommissie kijkt naar jouw klacht. Soms is het ook mogelijk om de klacht eerst te bespreken met een aantal mensen van Schakenbosch. Dat wordt bemiddeling genoemd. Daarbij is een lid van de klachtencommissie aanwezig, maar ook een onafhankelijke bemiddelaar, een mediator. De voorzitter kan aan jou vragen of je zo'n bemiddeling wilt. Als je dan niet wilt, komt er een hoorzitting. Als je wel bemiddeling wilt, maar je vindt na afloop daarvan dat je klacht toch niet voldoende is behandeld, kun je alsnog om een hoorzitting vragen.

Onderzoek van de klachtencommissie

Als je een klacht hebt ingediend, roept de klachtencommissie jou als klager op om te vertellen over je klacht. Als je dat wil, gaat de vertrouwenspersoon met je mee. Ook praat de klachtencommissie met de aangeklaagde en andere betrokkenen. Dit gebeurt in een hoorzitting waarvan een verslag wordt gemaakt. De klachtencommissie mag zelfstandig onderzoek doen binnen Schakenbosch. Voor betrokkenen geldt een geheimhoudingsplicht over alles wat men te horen en te zien krijgt, je mag dus niet tegen anderen zeggen over wat je hebt gehoord of gezien hebt.

Uitspraak van de klachtencommissie

Als het onderzoek klaar is, stuurt de klachtencommissie de uitspraak naar jou (en als je dat wilt naar de vertrouwenspersoon), de aangeklaagde en de directie van Schakenbosch. Daarna moet de directie jou, de aangeklaagde en klachtencommissie laten weten welke maatregelen zij gaat nemen. Alleen in bijzondere 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 twee weken.

Indienen van een klacht bij de klachtencommissie

Een klacht kun je schriftelijk indienen. Er is hiervoor een brievenbus op het kantoor van de groep. De klachtencommissie is telefonisch bereikbaar via de ambtelijk secretaris, mevrouw M. Kraaij (tel. 06-33715762) of per e-mail: klachtencommissie@schakenbosch.nl.

Bezwaar

Als je het niet eens bent met de uitkomst van de klachtenbehandeling, kan je je richten tot de Inspectie voor Gezondheidszorg en Jeugd of de rechtbank. In sommige gevallen kun je ook bezwaar maken bij de RSJ. De vertrouwenspersoon kan je daar meer over vertellen.

Andere (klachten)regelingen

Klachten over schade

Schakenbosch is aangesloten bij de Geschillencommissie Zorginstellingen. Deze commissie doet uitspraken 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.

Schakenbosch moet wel eerst schriftelijk aansprakelijk zijn gesteld en minimaal drie maanden de tijd krijgen om op de klacht te reageren.

Zie voor meer informatie: www.degeschillencommissie.nl

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

Telefoonnummer: 070-3105310.

Klachten over formulieren (Nza)

Schakenbosch legt aan de cliënt/(wettelijk) vertegenwoordiger formulieren voor ter invulling. Als je die overbodig of te ingewikkeld vindt, kun je een klacht indienen bij de klachtencommissie. Als zo'n klacht via deze klachtenregeling niet wordt opgelost, kan je de klacht voorleggen aan de NZa. De NZa doet uitspraak in de vorm van een bindend advies waaraan Schakenbosch en jij je moeten houden.

Zie voor nadere informatie: www.nza.nl

Postadres: NZa, Postbus 3017, 3502 GA Utrecht.

Telefoonnummer: 0900-7707070

Melding bij de Inspectie voor Gezondheidszorg en Jeugd

De Inspectie voor Gezondheidszorg en Jeugd behandelt geen individuele klachten over besluiten, het handelen of nalaten van een zorgaanbieder. Je kunt bij de Inspectie ook geen bezwaar maken tegen de uitspraak van de klachtencommissie. Wel kan je bij de Inspectie terecht met klachten over de klachtenregeling en ook kan je, als je vindt dat de zorg zo ernstig is tekortgeschoten dat de overheid dit moet weten, dit melden bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg.

Zie voor nadere informatie: www.igj.nl en <https://www.igj.nl/onderwerpen/themas/klachten-en-melden>.

Postadres: Inspectie voor Gezondheidszorg en Jeugd, Postbus 2518, 6401 DA Heerlen.

Telefoonnummer: 088-1205000

Melding bij de Inspectie voor de Jeugdzorg

De Inspectie voor de Jeugdzorg behandelt ook geen individuele klachten en zal je bij een klacht doorverwijzen naar de klachtencommissie van Schakenbosch. Een instelling kan uit een uitspraak van de klachtencommissie eventueel veranderingen doorvoeren. De inspectie voor de Jeugdzorg houdt toezicht op de kwaliteit van de klachtafhandeling.

Heb je een klacht over de jeugdzorg die geboden wordt door Schakenbosch, dan kan je contact opnemen met een onafhankelijke vertrouwenspersoon van het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ) om te praten over het probleem met de jeugdzorg.

Klachtenregeling

Deze folder is een samenvatting van de klachtenregeling jongeren Schakenbosch. Deze is op te vragen bij de leidinggevende van jouw groep. Ook is de klachtenregeling te downloaden op www.schakenbosch.nl.