

KLACHTENREGLEMENT INZOWIJS

Artikel 1 – Begripsbepaling

Beklaagde

Inzowijs of de medewerker van Inzowijs tegen wie een klacht is ingediend.

Cliënt

De cliënt is de afnemer van de zorgverlening van de organisatie (kind, jongere, jongvolwassene). Met cliënt wordt in dit reglement ook bedoeld zijn wettelijke vertegenwoordiger (ouder met gezag of voogd).

Directie

De directie is de persoon die de organisatie op het hoogste niveau bestuurt en beheerst.

Gedraging

Enig handelen of nalaten, alsmede het nemen van een besluit of het nalaten daarvan, in het kader van de verlening van jeugdhulp aan een cliënt.

Inzowijs

Inzowijs iedt begeleiding aan kinderen en jeugdigen met lichte tot matig complexe problematiek. De ondersteuning vindt plaats in de thuisituatie, of op school of in groepsverband. Inzowijs is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel te Rijnland onder nummer 28111611.

Klacht

Een mondelinge of schriftelijke uiting van ontevredenheid over een gedraging door (een medewerker van) Inzowijs.

Klachtencommissie

Een externe commissie bestaande uit drie personen. De Klachtencommissie onderzoekt de klacht, doet een uitspraak over de klacht en maakt deze uitspraak bekend bij de klager en de organisatie.

Klager (indiener)

Een persoon genoemd in artikel 4.1 die een klacht voorlegt aan Inzowijs.

Medewerker

Een ieder die werkzaamheden verricht voor Inzowijs.

Vertrouwenspersoon

De persoon die benaderd kan worden wanneer cliënten, een ouder met of zonder gezag of een pleegouder klachten of vragen hebben over de begeleiding door Inzowijs. Een vertrouwenspersoon handelt klachten of knelpunten af en voert hiervoor gesprekken met cliënten, de ouder met of zonder gezag en/of de pleegouder of andere betrokkenen. Het doel van een vertrouwenspersoon is het bevorderen van het hulpverleningsproces door klachten en knelpunten zo goed en snel mogelijk af te handelen. De vertrouwenspersoon bekleedt geen functie binnen Inzowijs.

Voorstel tot verbetering van de dienstverlening van Inzowijs

Een voorstel van een client om een bepaald onderdeel van de dienstverlening die Inzowijs aan hem of in het algemeen levert te verbeteren.

Artikel 2 – Doel

Het doel van het klachtenreglement is het binnen de wettelijke kaders zorg dragen voor een zorgvuldige behandeling van voorstellen van cliënten om de diensten die Inzowijs levert te verbeteren en van klachten. Zo wil Inzowijs zijn dienstverlening verbeteren. Het klachtenreglement verschaft duidelijkheid over het klachtenbeleid binnen Inzowijs.

Artikel 3 – Het indienen van een voorstel tot verbetering van de dienstverlening van Inzowijs

3.1 Inzowijs leert graag wat beter kan. Onze cliënten zijn bij uitstek de mensen die ons daarbij kunnen helpen. Daarom

horen we graag van hen welke (onderdelen van) onze dienstverlening verbeterd zouden kunnen worden.

3.2 Cliënten kunnen hun voorstellen tot verbetering bespreken met een medewerker of diens leidinggevende. Dat mag schriftelijk maar kan ook mondeling. Als de client dit wenst, kan hiervan een aantekening worden gemaakt in het clientdossier.

3.3 De medewerker en zijn leidinggevende zullen het voorstel zo snel mogelijk met de klager bespreken en gezamenlijk met de klager naar een oplossing zoeken.

Artikel 4 – Het indienen van een klacht

3.1

De volgende personen kunnen een klacht indienen bij Inzowijs:

- de cliënt;
- een ouder met of zonder gezag;
- een voogd;
- degenen die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent;
- de pleegouder;
- een nabestaande van een van de hiervoor onder a. tot en met e. genoemde personen.

Een gedraging van een medewerker, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van Inzowijs, wordt aangemerkt als een gedraging van Inzowijs.

3.3

De klager is altijd gerechtigd de klacht in te trekken. Als de klacht is ingediend bij de directie, kan de directie de klacht ook na intrekking onderzoeken, indien de kwaliteit van de diensten die Inzowijs verleent dat naar de mening van de directie rechtvaardigt.

Artikel 5 – Verschillende manieren van behandeling van klachten

Inzowijs draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over haar gedragingen. Inzowijs kent verschillende mogelijkheden om klachten te behandelen. De klager bepaalt voor welke mogelijkheid hij of zij kiest.

De klager kan de klacht bij de directie en externe klachtencommissie neerleggen. De vertrouwenspersoon kan evt om raad en advies worden gevraagd.

Artikel 6 – De vertrouwenspersoon

6.1 De naam en contactgegevens van de vertrouwenspersoon staan op de website van Inzowijs.

6.2 De vertrouwenspersoon is onafhankelijk van Inzowijs en regelt zijn eigen werkwijze.

6.3 De vertrouwenspersoon kan de klager helpen met het formuleren en indienen van de klacht bij de medewerker, de directie of de klachtencommissie. De vertrouwenspersoon kan meegaan naar klachtgesprekken en legt uit wat de rechten en plichten zijn.

6.4 De vertrouwenspersoon doet geen inhoudelijke uitspraak over de klacht. De vertrouwenspersoon is de brug tussen de klager en Inzowijs. Als zaken niet goed lopen in de dienstverlening, is de vertrouwenspersoon er om de zaak weer in beweging te krijgen. Altijd samen met de klager.

6.5 De vertrouwenspersoon is verplicht alle bescheiden en informatie die betrekking hebben op de klacht, vertrouwelijk te behandelen, met inachtneming van de wettelijke bepalingen ter zake.

6.6 Het inschakelen van de vertrouwenspersoon kost de klager geen geld.

6.7 De vertrouwenspersoon krijgt van Inzowijs inzage in het clientdossier en antwoord op zijn vragen met toestemming van

- a. de ouders met gezag danwel de voogd van de client als de client jonger is dan twaalf jaar;
- b. de client en zijn of haar ouders met gezag danwel zijn of haar voogd indien de client twaalf jaar of ouder maar nog geen zestien jaar is;
- c. De client zelf indien hij of zij zestien jaar of ouder is;
- d. De ouders met gezag danwel de voogd van de client die jonger is dan achttien jaar en die ter zake van de klacht wilsonbekwaam is;
- e. De curator of mentor van de client die achttien jaar of ouder is en ten aanzien van wie een curator of mentor is aangesteld;
- f. De persoon die schriftelijk is gemachtigd door een client die achttien jaar of ouder is maar die ter zake van de klacht wilsonbekwaam is en geen curator of mentor heeft;
- g. de echtgenoot, de geregistreerde partner of andere levensgezel van de client die achttien jaar of ouder is maar die ter zake van de klacht wilsonbekwaam is en geen curator, mentor of schriftelijk gemachtigde heeft;
- h. een ouder, broer, zus of grootouder van de client die achttien jaar of ouder is maar die ter zake van de klacht wilsonbekwaam is en geen andere vertegenwoordiger heeft zoals hiervoor onder e tot en met g genoemd.

6.8 De vertrouwenspersoon krijgt slechts inzage in het cliëntdossier en antwoord op zijn vragen voor zover daardoor de persoonlijke levenssfeer van een ander niet wordt geschaad.

Artikel 7 – Indienen van een klacht bij de directie

7.1 Om de klacht goed te kunnen behandelen, heeft de directie tenminste de volgende informatie nodig:

- a. naam, adres en (indien mogelijk) e-mailadres en telefoonnummer van de klager;
- b. naam en geboortedatum van de cliënt;
- c. naam van de beklagde;
- d. een feitelijke beschrijving van de gedraging waarover wordt geklaagd;
- e. de reden waarom de klacht wordt ingediend.

7.2 Door een klacht in te dienen geeft de klager toestemming aan de directie om het cliëntdossier in te zien voor zover dat nodig is voor de behandeling van de klacht en voor zover de klager gerechtigd is om daarvoor toestemming te geven. In artikel 6.7 staat welke personen gerechtigd zijn om toestemming te geven voor inzage in het cliëntdossier.

7.3 De directie bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een klachtdossier. Het klachtdossier wordt apart en vertrouwelijk bewaard en maakt geen onderdeel uit van het cliëntdossier. Het klachtdossier wordt gedurende vijf jaar bewaard. De vijfjaarstermijn begint op de dag waarop de klacht is afgehandeld conform artikel 14. De directie is bevoegd om het klachtdossier langer te bewaren als het belang van Inzowijs of een ander dat vereist, bijvoorbeeld als de klager of de cliënt Inzowijs aansprakelijk heeft gesteld of een tuchtklacht heeft ingediend.

Artikel 8 – Niet te behandelen klacht door directie

De directie kan besluiten een klacht niet te behandelen

- a. als de klacht niet de informatie bevat die in artikel 7.1 is genoemd, mits de klager (indiener) van de onvolkomenheid van de klacht op de hoogte is gesteld en de gelegenheid heeft gehad de klacht binnen twee weken na berichtgeving van de onvolkomenheid aan te vullen.
- b. als de klager over hetzelfde onderwerp al eerder een klacht heeft ingediend die met inachtneming van het destijds geldende reglement is behandeld.

- c. als een klacht betrekking heeft op een gedraging die meer dan 12 maanden voor het indienen van de klacht heeft plaatsgevonden.
- d. als de klacht (eerder) aan het oordeel van een rechterlijke instantie onderworpen is (geweest).

Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht, schriftelijk onder opgaaf van redenen in kennis gesteld.

Artikel 9 – Verzamelen van informatie door directie

9.1 De directie kan ter beoordeling van de klacht nadere informatie inwinnen bij de klager, de beklagde en derden. Voor het inwinnen van informatie bij derden is schriftelijke toestemming nodig van personen genoemd in artikel 6.7.

9.2

Wanneer informatie wordt ingewonnen, draagt de directie ervoor zorg dat daarvoor schriftelijke aantekening wordt gemaakt in het cliëntdossier met vermelding van datum, inhoud en eventueel plaats of bron van de verkregen informatie. De ondertekende toestemmingsverklaring wordt hier bijgevoegd.

9.3

De directie zal alle bescheiden en informatie die betrekking hebben op de klacht, vertrouwelijk te behandelen, met inachtneming van de wettelijke bepalingen ter zake

Artikel 10 – Indienen van een klacht bij de externe klachtencommissie

Indien de klager ervoor kiest om zijn klacht in te dienen bij de externe klachtencommissie, geldt voor de werkwijze van de klachtencommissie het Reglement Klachtencommissie Inzowijs dat op de website van Inzowijs is geplaatst. In dat reglement is onder andere geregeld dat de klager en de beklagde door de klachtencommissie in de gelegenheid worden gesteld om mondeling en/of schriftelijk een toelichting te geven op de gedraging waarover is geklaagd.

Artikel 11 – Samenstelling Klachtencommissie

11.1 De directie benoemt de voorzitter en de overige leden van de klachtencommissie op basis van hun deskundigheid.

11.2 De Klachtencommissie bestaat uit drie leden, die zowel in hun oordeelsvorming als in hun positie, onafhankelijk zijn van de klager en de beklagde. De voorzitter van de klachtencommissie is niet werkzaam voor of bij Inzowijs. De leden van de klachtencommissie zijn niet rechtstreeks betrokken bij de gedraging waar de klacht betrekking op heeft.

11.3 Klachtencommissieleden worden benoemd voor een periode van drie jaar. Zij kunnen na het verstrijken van hun zittingsperiode aansluitend eenmaal voor drie jaar worden herbenoemd.

11.4 Het lidmaatschap van de Klachtencommissie eindigt:

- a. doordat een lid zijn lidmaatschap opzegt;
- b. door het overlijden van een lid;
- c. door het verstrijken van de benoemingsperiode;
- d. door ontslag van een lid door de directie op grond van het niet naleven van het Reglement klachtencommissie Inzowijs;
- e. doordat een lid op verzoek van de overige leden van de klachtencommissie door de directie uit zijn functie wordt ontheven, wegens:
 - verwaarlozing van zijn taak;
 - andere redenen op grond waarvan handhaving als lid niet kan worden verlangd.

Artikel 12 – Bijstand

De klager en de beklagde kunnen zich gedurende de klachtprocedure doen bijstaan of doen vertegenwoordigen door een door hen aangewezen persoon.

Artikel 13 – Afhandelingstermijn

De directie handelt de bij hem ingediende klachten af binnen vier weken na ontvangst. De klachtencommissie handelt de bij haar ingediende klachten af binnen vier maanden na ontvangst. De directie en de klachtencommissie kunnen van de genoemde termijnen afwijken. Zij delen dat, onder opgaaf van redenen, mee aan de betrokken partijen en vermelden daarbij de nieuwe termijn.

Artikel 14 – Behandeling en uitkomst klacht

14.1 De directie resp. de klachtencommissie informeren de klager schriftelijk en gemotiveerd over de bevindingen van het onderzoek naar de bij hen ingediende klacht alsmede over de eventuele conclusie(s) die zij daaraan verbinden.

14.2 De klachtencommissie informeert tegelijkertijd Inzowijs over de bevindingen van het onderzoek naar de bij haar ingediende klacht. Inzowijs informeert de klager en de klachtencommissie binnen een maand na ontvangst van de bevindingen van de klachtencommissie of zij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal treffen en zoja welke. Bij afwijking van de termijn van een maand, zal Inzowijs de klager en de klachtencommissie daar over informeren onder vermelding van de termijn waarbinnen Inzowijs zijn standpunt wel aan hen kenbaar zal maken.

Artikel 15 - Verslaglegging

Inzowijs maakt jaarlijks geanonimiseerd haar bevindingen bekend in een rapport waarin aantal, aard en globale inhoud van de ingediende klachten, de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, alsmede de eventuele daaraan verbonden conclusies worden vermeld.

Artikel 16 – Bekendmaking klachtenreglement

Inzowijs publiceert dit klachtenreglement op de website www.inzowijs.nl. Tevens ligt het klachtenreglement ter inzage op het kantoor van Inzowijs.

Artikel 17 – Vaststelling en wijziging reglement

Dit reglement wordt met instemming van de Cliëntenraad van Inzowijs vastgesteld door de directie. De directie behoudt zich het recht voor het klachtenreglement te kunnen wijzigen. Wijzigingen hebben instemming van de Cliëntenraad nodig.

Artikel 18 – Citeertitel en inwerkingtreding

Dit reglement wordt aangehaald als: Klachtenreglement Inzowijs.

Dit reglement treedt in werking met ingang van 19-5-2021.

Artikel 19 – Slotbepaling

In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de directie van Inzowijs naar redelijkheid en billijkheid.

Inzowijs
Leiderdorp,