

Klachtenreglement

Artikel 1: Begripsbepalingen

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

1. Klacht: iedere uiting van ongenoegen van of namens een (potentiële) cliënt jegens Teach Jeugdhulp of bij Teach Jeugdhulp werkzame personen over de totstandkoming, de uitvoering en de kwaliteit van zorgtaken omschreven in een plan van aanpak.
2. Klager: de cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht kenbaar maakt.
3. Klachtencoördinator: heeft als taak de klacht zorgvuldig in behandeling te nemen.
4. SKJ: Stichting Kwaliteitsregister Jeugd.

Artikel 2: Toepassingsbereik

1. Deze klachtenregeling is van toepassing op iedere vorm van samenwerking en contact tussen Teach Jeugdhulp en de cliënt.

Artikel 3: Doelstellingen

Dit klachtenreglement heeft tot doel:

1. Om klachten binnen een termijn van maximaal 6 weken af te handelen.
2. Om de oorzaak van de klacht vast te stellen.
3. Het behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling.
4. Het trainen van medewerkers in cliëntgerichtheid.
5. Het continu verbeteren van de kwaliteit van de hulpverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

Artikel 4: Informatie bij aanvang dienstverlening

1. Dit klachtenreglement is openbaar gemaakt op 02-12-2018 door plaatsing op de website www.teach-heuvelland.nl. De medewerker wijst de cliënt voor het aangaan van een samenwerking erop dat Teach Jeugdhulp een klachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de hulpverlening.
2. Teach! maakt gebruik van een interne klachtencommissie; bestaande uit een klachtencoördinator en vertrouwenspersoon.
3. Alle HBO en WO professionals werkzaam bij Teach! zijn SKJ-geregistreerd of volgen een traject tot registratie. De klager heeft, naast de mogelijkheid tot klagen bij onze interne klachtencommissie, de mogelijkheid te klagen bij de onafhankelijke klachtencommissie van het SKJ. De onafhankelijke klachtencommissie is bereikbaar via <https://skjeugd.nl/tuchtrecht/klachten/ik-heb-een-klacht/>.
4. De klager kan, op elk gewenst moment, hulp inroepen van een vertrouwenspersoon werkzaam bij het AKJ. De onafhankelijke vertrouwenspersonen kunnen de klager helpen bij het indienen van een klacht en het doorlopen van de klachtenprocedure. Het AKJ is bereikbaar via www.akj.nl.
5. Klachten die na behandeling conform artikel 5 van dit klachtenreglement niet zijn opgelost, kunnen door de klager of Teach Jeugdhulp worden voorgelegd aan de aangewezen regisseur die in opdracht van de gemeente het verloop van de casus coördineert.

Artikel 5: Interne klachtenprocedure

Teach Jeugdhulp hanteert onderstaand stappenplan bij de inhoudelijke afhandeling van een klacht.

Stap 1. Binnenkomst klacht

Een klacht wordt ingediend, dat kan:

- Per e-mail naar: info@teach-heuvelland.nl
- Per post naar: Burgemeester Cortenstraat 100a 01, 6226 GZ Maastricht
- Telefonisch - elke werkdag tussen 9:00-19:00 uur op 06-13 26 41 22 of via de telefoonnummers van een van de medewerkers van Teach Jeugdhulp (zie website).
- Mondeling - bij een van de medewerkers van Teach Jeugdhulp.

Om de klacht zorgvuldig te kunnen beoordelen worden er onderstaande gegevens verzameld:

- Naam, adres, woonplaats, telefoonnummer en emailadres.
 - Vermelding van de activiteit Teach! heuvelland waarop de klacht betrekking heeft.
 - De datum waarop er melding is gemaakt van de klacht.
 - Een zo duidelijk mogelijke beschrijving van de klacht.
 - Eventuele relevante kopieën van documenten die de klacht verduidelijken.
-
- **De klachtencoördinator** is beheerder van het e-mailadres en draagt zorg voor het verzamelen van de gegevens.**
-

Stap 2. Klacht ontvangen en reactietermijn bepalen

De klachtencoördinator neemt de klacht in ontvangst en stuurt per e-mail een ontvangstbevestiging. Tevens wordt de klager geïnformeerd binnen welke termijn contact op zal worden genomen door de klachtencoördinator. De reactietermijn is afhankelijk van de aard van de klacht en zal nooit langer dan 5 dagen duren. Indien de klacht betrekking heeft op de klachtencoördinator wordt de klacht in behandeling genomen door een door de klachtencoördinator aan te wijzen vervanger.

-
- **De klachtencoördinator verstuurt het emailbericht.**
-

Stap 3. Klacht registreren en archiveren

De klacht wordt intern geregistreerd en ingedeeld in een van onderstaande categorieën:

- Psychologisch en/of pedagogisch handelen
- Communicatie en contact
- Organisatie en/of bestuurlijk functioneren
- Huisvesting en praktische zaken
- Overig, niet nader te omschrijven

-
- **De klachtencoördinator deelt de klacht onder in een categorie.**
-

Stap 4. Contact met betrokkenen

Binnen het gestelde reactietermijn wordt door de klachtencoördinator contact opgenomen met de klager. De klager wordt uitgenodigd voor een gesprek. Het gesprek heeft een probleemverhelderend karakter met als doel de inhoud van de klacht te verkennen. Na het contact word(t)(en) , indien van toepassing, de medewerker(s) op wie de klacht betrekking heeft geïnformeerd en uitgenodigd een toelichting te geven op de klacht.

→ **De klachtencoördinator neemt contact op met de klager en betrokkenen.**

Stap 5. Contact met betrokkenen

De klachtencoördinator stelt vast of Teach! de klacht zelf kan behandelen of dat er hulp van een externe ingeschakeld dient te worden. Ter overweging worden onderstaande gegevens vastgelegd:

- Of en op welke werknemer(s) de klacht betrekking heeft.
 - Een omschrijving van de aard van de klacht.
 - Overwegingen voor interne of externe afhandeling van de klacht.
 - Indien er sprake is van externe afhandeling, wie deze externe partij zal zijn.
-

→ **De klachtencoördinator stelt de prioriteit vast.**

Stap 6. Nadere analyse en vervolgprocedure

Indien noodzakelijk wordt er om nog ontbrekende informatie te verkrijgen met de betrokkenen een vervolggesprek gevoerd. Aan het einde van deze stap is de toedracht van de klacht helder en worden de klager en de betrokken medewerker(s) geïnformeerd over de vervolgprocedure.

→ **De klachtencoördinator neemt indien noodzakelijk contact op.**

Stap 7. Gewenste acties vaststellen

De klachtencoördinator stelt, na intern overleg, de wenselijke acties vast. Alle betrokkenen (klager en medewerkers) worden geïnformeerd over de te nemen stappen en het termijn waarop deze stappen genomen dienen te worden.

→ **De klachtencoördinator stelt wenselijke acties vast.**

Stap 8. Terugkoppeling van acties

Betrokken medewerkers koppelen, binnen afgesproken termijn, de ondernomen acties terug met de klachtencoördinator. Ook worden mogelijke veranderingen of verbeteringen ter voorkoming besproken.

→ **Betrokken medewerkers koppelen terug.**

Stap 9. Terugkoppeling van acties

Na de uitgevoerde actie ontvangt de klager een schriftelijke terugkoppeling van de klachtencoördinator. Indien noodzakelijk vindt er een aanvullend gesprek met de klager plaats. In de terugkoppeling staat:

- Een korte samenvatting van de klacht.
- Een opsomming van de reeds ondernomen acties.
- Een oplossing voor de klacht; wat wordt er in de toekomst veranderd zodat de klacht zich zo mogelijk niet meer kan herhalen.

→ **De klachtencoördinator formuleert een terugkoppeling en stuurt deze naar de klager.**

Stap 10. Vaststellen tevredenheid van de klager

Maximaal 5 werkdagen na het verzenden van de terugkoppeling wordt er door de klachtencoördinator contact opgenomen met de klager. Doel van het gesprek is te verhelderen of de klacht naar tevredenheid is opgelost. Indien de klacht niet naar tevredenheid is opgelost herhaalt de klachtenprocedure zich bij stap 6. Indien er geen overeenstemming kan worden bereikt over afhandeling van de klacht zal er contact worden opgenomen met de casusregisseur, vermeld in het 1g1p1n. De casusregisseur is verantwoordelijk voor het vervolgproces.

→ **De klachtencoördinator stelt de mate van tevredenheid vast en neemt indien noodzakelijk vervolgstappen.**

Stap 11. Klacht afhandelen

De klachtencoördinator registreert de klacht als afgehandeld in het klachtendossier van Teach Jeugdhulp.

→ **De klachtencoördinator stelt de mate van tevredenheid vast en neemt indien noodzakelijk vervolgstappen.**

** Een klachtencoördinator is verantwoordelijk voor de bemiddeling en/of afhandeling van de klacht en het begeleiden van het proces van klachtafhandeling. Onderstaand de gegevens van de klachtencoördinator van Teach Jeugdhulp.

Petra Maas,
info@teach-heuvelland.nl
06-13 26 41 22

Artikel 6: Geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling

1. De klachtencoördinator en degene over wie is geklaagd nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.
2. De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht m.u.v. eventuele juridische vervolgprocedures.

Artikel 7: Verantwoordelijkheden

1. De klachtencoördinator is verantwoordelijk voor een zorgvuldige afhandeling van de klacht.
2. Degene over wie of wat is geklaagd houdt de klachtencoördinator op de hoogte over eventueel contact en een mogelijke oplossing.
3. De klachtencoördinator houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht.
4. De klachtencoördinator houdt het klachtdossier bij.

Artikel 8: Klachtregistratie

1. De klachtencoördinator registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.
2. Een klacht kan in meerdere subklachten worden ingedeeld.
3. De klachtencoördinator brengt periodiek verslag uit over de afhandeling van de klachten en doet aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van codes en interne procedures.
4. Minimaal eenmaal per jaar worden de verslagen en de aanbevelingen intern besproken en ter besluitvorming voorgelegd aan de medewerkers en directie.