

## Klachtenreglement Van Belang

### 1. Inleiding

Deze procedure geeft uitvoeringsrichtlijnen voor het behandelen van klachten van cliënten (jeugdigen en volwassenen) en stakeholders. Onder klachten wordt verstaan: *'het uiten van ongenoegen t.a.v. de dienstverlening en/of handelswijze van Van Belang*. Van Belang is gericht op het bevorderen van een openheid rondom klachten, complicaties en fouten. Wij willen zo optimaal mogelijk ruimte bieden aan jeugdigen en volwassenen bij het kenbaar maken van wat hen wel en wat hen niet bevalt en, bij voorkeur in dialoog, zoeken naar oplossingen voor wat niet goed gaat. Van Belang heeft de wens om daarvan te leren, met als doel de ondersteuning aan de cliënt te verbeteren en/of de rol van werkgever te optimaliseren.

De volgende personen mogen een klacht indienen: jeugd cliënten, volwassen cliënten, ouder(s), ouder(s) zonder gezag, voogd(en), degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent, de pleegouder en een nabestaande.

### 2. Stappen bij een klacht

In deze klachtenregeling wordt vastgelegd hoe met klachten wordt omgegaan. Als je een klacht hebt kun je het stappenplan zoals beschreven in dit hoofdstuk volgen. Het streven is om de klacht laagdrempelig en, zoveel als mogelijk, samen op te lossen. Echter ben jij vrij in jouw keuze op welke wijze jij jouw klacht kenbaar maakt. Een klacht kan in eerste instantie worden besproken met Van Belang. Indien je liever direct met een onafhankelijke klachtencommissie wilt schakelen, ga dan naar stap 2.3.

#### 2.1 Gesprek met de hulpverlener/ direct betrokkene

De eerste stap is dat je jouw klacht bespreekt met jouw persoonlijke hulpverlener. Schrijf je klacht op, dan vergeet je niets. De hulpverlener weet dan ook precies waar het om gaat en geeft hem of haar een kans om zijn of haar kant toe te lichten. Bij Van Belang vinden we het belangrijk om serieus en respectvol met elkaar om te gaan. Dat betekent dat we naar de meningen en ervaringen van iedereen die bij Van Belang betrokken is luisteren. We willen zoveel mogelijk stimuleren om een probleem zo vroeg mogelijk aan te pakken; we zijn een open organisatie en willen de ruimte bieden om zaken bespreekbaar te maken.

#### 2.2 Gesprek met de leidinggevende

Indien de klacht niet voldoende is opgelost kun je telefonisch, schriftelijk of via email contact opnemen met de leidinggevende. Deze persoon zal dan samen met jou proberen een oplossing te vinden. De leidinggevende heeft een geheimhoudingsplicht en ondersteunt jou door samen met jou te zoeken naar een passende informele oplossing. Voor iedere binnengekomen klacht vult Van Belang een formeel klachtenformulier in.

#### Contactgegevens leidinggevende

Brigitte Bruijsten

06 - 83 24 73 05

[brigitte@van-belang.nl](mailto:brigitte@van-belang.nl)

#### Vervolg

Na het ontvangen van een klacht wordt er zo snel mogelijk, maar tenminste binnen 6 weken gereageerd. Als jij het niet eens bent met het besluit of het resultaat van jouw ingediende klacht, kun je schriftelijk bezwaar maken tegen het besluit of resultaat. Op basis van dit bezwaar wordt de originele klacht opnieuw beoordeeld. De beslissing over het bezwaar wordt vervolgens binnen 2 weken schriftelijk en gemotiveerd aan jou medegedeeld. De informatie over de klacht wordt na afhandeling door de verantwoordelijke opgenomen in het "registratieformulier klachten" t.b.v. trendrapportage en analyse in de jaarlijkse interne organisatiebeoordeling

## 2.3 Klachtafhandeling door een klachtencommissie

Als jou klacht na het gesprek met jouw directe hulpverlener of met de leidinggevende blijft bestaan, of wanneer je onafhankelijk van Van Belang een klacht wilt indienen, kun je jouw klacht voorleggen aan de externe Klachtencommissie van Van Belang. Van Belang is hiervoor een lidmaatschap aangegaan met het Klachtenportaal Zorg, waar de cliënt rechtstreeks contact mee op kan nemen. De commissie bestaat minimaal uit drie personen. Een voorzitter, een jurist en een deskundige. De persoon op wie de kracht van toepassing is, wordt dus nadrukkelijk niet betrokken bij de behandeling van de klacht.

Een klacht over een zorgaanbieder aangesloten bij Klachtenportaal Zorg wordt ingediend:

- Via [www.klachtenportaalzorg.nl](http://www.klachtenportaalzorg.nl). u vult het formulier klacht indienen in
- Contact via de e-mail [info@klachtenportaalzorg.nl](mailto:info@klachtenportaalzorg.nl)
- Schriftelijk, door de klacht te sturen naar Westerstraat 117, 1601 AD Enkhuizen

Je moet je klacht schriftelijk indienen. De Klachtencommissie bekijkt eerst of ze de klacht kan en mag behandelen. Als dat niet zo is, krijg je schriftelijk bericht. De behandeling van je klacht bestaat meestal uit een zitting van de Klachtencommissie. De Klachtencommissie probeert dan zoveel mogelijk informatie van jou en van de hulpverlener te krijgen. De Klachtencommissie beslist of jouw klacht: *gegrond* (dat wil zeggen dat jij gelijk krijgt) of *ongegrond* is (dat wil zeggen dat jij geen gelijk krijgt). De Klachtencommissie laat binnen 6 weken na ontvangst van de klacht haar beslissing weten. Is jouw klacht *gegrond* verklaard, dan moet de directeur van Van Belang laten weten hoe Van Belang de klacht verder afhandelt. Soms geeft de Klachtencommissie ook een advies aan de directeur hoe de organisatie dat het beste kan doen. De directeur moet jou binnen 4 weken laten weten wat Van Belang hiermee gaat doen.

## 3. Overig

### 3.1 Bijstand

De klager en degene waarover wordt geklaagd, kunnen zich doen bijstaan of doen vertegenwoordigen door een door hem/haar/hen aan te wijzen persoon. De klager kan, bij een voor zijn/haar gevoel, onvoldoende oplossing van een klacht tegen een van de medewerkers contact opnemen met de beroepsvereniging.

### 3.2 Rapport en verslag

Van Belang maakt jaarlijks geanonimiseerd haar bevindingen bekend in een rapport waarin aantal, aard en inhoud van de ingediende klachten en de eventuele aanbevelingen worden vermeld. Tevens wordt in dit rapport een overzicht gepresenteerd van de door de Van Belang gesignaleerde structurele knelpunten. Tegelijkertijd stelt de directie van Van Belang over elk kalenderjaar een openbaar verslag op, waarin het aantal en de aard van de behandelde klachten geanonimiseerd worden aangegeven. Concreet wordt hierin benoemd:

- Hoeveel klachten zijn ingediend;
- Welke klachten zijn ingediend (beschrijving van de klacht, incl. het thema van de klacht);
- De afhandelingstermijn (per klacht);
- De wijze waarop de klachten zijn afgehandeld (per klacht);
- De wijze van communicatie en opvolging van de klachten (per klacht);
- Welke verbetermaatregelen naar aanleiding van de klachten zijn genomen (per klacht).

### 3.3 Kosten procedure

Aan de behandeling van de klacht zijn voor de klager, behoudens eventuele kosten van bijstand en advies, geen kosten verbonden.

### 3.4 Vaststelling en wijziging van dit reglement

Dit reglement wordt vastgesteld, gewijzigd of ingetrokken door de directie van Van Belang. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de directie van Van Belang. Het reglement treedt vanwege een herziening van het oude klachtenreglement in werking op 19 december 2019.

### ***3.5 Privacy***

De ingediende klacht wordt uiterlijk 2 jaar na afhandeling verwijderd uit alle systemen.

## 4. Stroomschema klacht

