

## KLACHTENREGELING AKJ

### Visie en uitgangspunten

Het Advies en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ) wil ervoor zorgen dat cliënten binnen de jeugdzorg bij gevoelens van onvrede of onmacht altijd een beroep kunnen doen op onafhankelijke professionele vertrouwenspersonen. Doel van het AKJ is het verbeteren van de positie van volwassenen en jeugdige cliënten in de jeugdhulp.

Het AKJ wil voor cliënten in de jeugdzorg een betrouwbare organisatie zijn, die naast de cliënten staat, hen individueel actief ondersteunt en opkomt voor hun belangen, en hen objectieve informatie en advies geeft over hun rechten binnen de jeugdhulp.

Toch kan het voorkomen dat cliënten ontevreden zijn over de manier waarop onze medewerkers hen van dienst zijn. Wij vinden het heel belangrijk dat de cliënt die onvrede kan uiten en dat de drempel om onvrede over het werk van de vertrouwenspersonen te uiten zo laag mogelijk is. Zo kunnen we snel, serieus en adequaat op de onvrede ingaan en oplossingen zoeken. De mogelijkheden tot het uiten van onvrede zijn vastgelegd in deze klachtenregeling.

Aan de behandeling van een klacht zijn voor de indiener van de klacht geen kosten verbonden.

Het AKJ wil klachten snel, serieus en adequaat behandelen en wil ook leren van de reacties van haar cliënten. Daarom brengen de verantwoordelijken binnen het AKJ en de externe klachtencommissie elk jaar verslag uit aan de Raad van Bestuur van het AKJ. Hierin vermelden zij de analyse van de ingediende klachten en geven zij adviezen aan de Raad van Bestuur. Met deze informatie kijkt het AKJ jaarlijks hoe de dienstverlening verbeterd kan worden.

### Definities

#### Cliënt

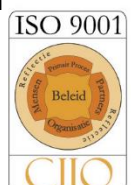
Wanneer in deze regeling gesproken wordt over 'de cliënt' wordt bedoeld de persoon die minimaal één keer contact heeft gehad met een medewerker van het AKJ met een vraag, klacht of probleem over de jeugdhulp en die een klacht heeft over de dienstverlening van het AKJ. In dit document spreken we voor de leesbaarheid over de betrokken personen in de hij-vorm.

#### Medewerker

Onder 'de medewerker' wordt verstaan de medewerker van het AKJ die betrokken is bij de klacht van de cliënt. Indien de medewerker valt onder de hiërarchische leiding van de Raad van Bestuur neemt een andere leidinggevende waar.

#### Leidinggevende

Onder 'de leidinggevende' wordt verstaan de leidinggevende van de medewerker die betrokken is bij de klacht.



## Klacht

Onder een klacht wordt verstaan een klacht van een cliënt die ontevreden is over de dienstverlening van het AKJ en/of over de handelswijze van een medewerker van het AKJ. Aangezien een medewerker valt onder het AKJ, wordt een klacht over een medewerker ook altijd gezien als een klacht over het AKJ en dus is het AKJ ook verantwoordelijk voor de behandeling van de klacht.

## **Doel**

Cliënten van het AKJ kunnen onvrede over de dienstverlening van het AKJ kenbaar maken, zodat duidelijk wordt waar problemen liggen en we kunnen bekijken welke oplossing daarvoor te vinden is.

## **Werkwijze**

Het stroomdiagram op de laatste pagina van dit document geeft aan hoe de werkwijze van het AKJ is bij de afhandeling van een klacht van een cliënt. In de regeling is een interne en externe route te onderscheiden. In het stroomdiagram op de laatste pagina is de achtergrond bij het interne deel rood en bij het externe deel blauw gekleurd.

De afhandeling van een klacht kan op drie manieren plaatsvinden:

1. De cliënt bespreekt de klacht met de betrokken medewerker (interne route).
2. De leidinggevende van de medewerker bemiddelt tussen de cliënt en de medewerker (interne route).
3. De cliënt legt de klacht voor aan de Klachtencommissie AKJ (externe route).

In het stroomdiagram zijn deze stappen te vinden in de paarse vakjes.

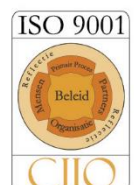
Het AKJ stimuleert altijd eerst de interne route te bewandelen, zodat zo laagdrempelig en zo spoedig mogelijk een oplossing gevonden kan worden. In alle gevallen wordt de klacht geregistreerd binnen het AKJ. Het staat de cliënt echter vrij om direct te kiezen voor de externe route.

Hieronder zijn de verschillende stappen beschreven. Per stap staat wat deze stap inhoudt en hoe de werkwijze is.

### Stap 1: de cliënt bespreekt de klacht met de betrokken medewerker (interne route)

Wanneer de cliënt ontevreden is over de manier waarop een medewerker zijn werk doet of over een beslissing die genomen is, is het aan te raden dat de cliënt dit zo snel mogelijk met die medewerker bespreekt.

1. De cliënt maakt aan de medewerker kenbaar dat hij een klacht heeft.
2. De medewerker brengt zijn leidinggevende op de hoogte van de klacht.
3. De medewerker neemt zo spoedig mogelijk de tijd om de klacht met de cliënt te bespreken.



4. De medewerker maakt een kort verslag van het gesprek en registreert de klacht in het registratiesysteem.
5. De medewerker stuurt dit verslag naar de cliënt.

Als de klacht hiermee voor de cliënt is opgelost, is de afhandeling ten einde.

Wanneer duidelijk is dat de klacht niet kan worden opgelost door het met de medewerker te bespreken of wanneer de cliënt dit niet wil, dan wordt de cliënt doorverwezen naar de leidinggevende van die medewerker voor bemiddeling.

Wanneer de cliënt van mening is dat een bemiddelingsgesprek niet de beste weg is, dan kan hij een klacht indienen bij de klachtencommissie (stap 3).

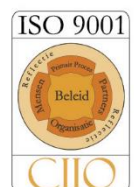
Stap 2: de leidinggevende bemiddelt tussen de cliënt en de betrokken medewerker (interne route)

1. De cliënt geeft aan bemiddeling te willen door de leidinggevende van de medewerker.
2. De medewerker geeft aan de cliënt de naam, het telefoonnummer (regiokantoor) en het postadres van zijn leidinggevende.
3. De cliënt neemt telefonisch of schriftelijk contact op met de leidinggevende om een bemiddelingsgesprek aan te vragen.
4. De leidinggevende neemt telefonisch contact op met de cliënt om de klacht te bespreken. In dit gesprek komen ook mogelijke oplossingen aan de orde.
5. Als de klacht hiermee naar tevredenheid is opgelost, bevestigt de leidinggevende het gesprek en gemaakte afspraken schriftelijk aan de cliënt en aan de medewerker.

Als de klacht niet is opgelost of als de cliënt hierom verzoekt, vindt er een bemiddelingsgesprek plaats. De leidinggevende is hierin de voorzitter en bemiddelaar tussen de cliënt en de medewerker.

1. De leidinggevende nodigt binnen twee weken na kennisname van de klacht de cliënt en de betrokken medewerker uit voor een bemiddelingsgesprek.
2. De cliënt kan, als hij dat prettig vindt, iemand meenemen naar het gesprek die hem kan bijstaan.
3. In het gesprek bespreken de deelnemers de klacht en welke oplossingen daarvoor te vinden zijn.
4. De leidinggevende maakt van het gesprek een verslag.
5. De leidinggevende stuurt het verslag binnen twee weken aan de cliënt.
6. De cliënt heeft de mogelijkheid om schriftelijk op het verslag te reageren als er onjuistheden in het verslag staan. Deze reactie wordt aan het verslag toegevoegd.

Wanneer blijkt dat de klacht niet kan worden opgelost door een bemiddelingsgesprek, dan wordt de cliënt doorverwezen naar de klachtencommissie. Dit wordt schriftelijk bevestigd, met toevoeging van de gegevens van de Klachtencommissie AKJ.



Stap 3: De cliënt legt de klacht voor aan de Klachtencommissie AKJ (externe route)

*De klachtencommissie*

De klachtencommissie bestaat bij de behandeling van klachten uit minimaal drie leden: een voorzitter en minimaal twee andere leden. Bij afwezigheid van de voorzitter treedt een van de andere leden op als plaatsvervangend voorzitter.

Alle leden van de klachtencommissie werken niet bij het AKJ en hebben daar ook nooit gewerkt. De commissie wordt ondersteund door een secretaris die wordt ingehuurd door het AKJ. De secretaris legt van de behandeling van de klacht een dossier aan en beheert dit klachtendossier. Het klachtdossier bij de klachtencommissie wordt eenzelfde periode als de reguliere dossiers van cliënten na de afhandeling van de klacht bewaard, namelijk vijf jaar. Op de dossiers bij de klachtencommissie is het privacyreglement van het AKJ van toepassing.

Als de cliënt een klacht heeft over een gedraging van de Stichting AKJ of van een medewerker van het AKJ dan kan hij de klacht indienen bij de klachtencommissie.

De klacht kan te allen tijde worden ingediend.

Het reglement van de klachtencommissie is in te zien op de website [www.akj.nl](http://www.akj.nl) of op te vragen bij het secretariaat van de Klachtencommissie.

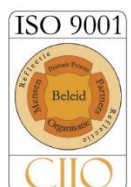
*Het indienen van een klacht bij de klachtencommissie*

1. De cliënt dient de klacht schriftelijk in bij het secretariaat van de klachtencommissie. Adres secretariaat Klachtencommissie: Postbus 75874, 1070 AW Amsterdam. Wanneer er een bemiddelingsgesprek heeft plaatsgevonden, staan deze adresgegevens ook in de brief die de cliënt na het gesprek heeft ontvangen.
1. In de klachtbrief van de cliënt moet duidelijk zijn op welke gedraging de klacht betrekking heeft, en/of over welke medewerker de klacht gaat.
2. De cliënt ontvangt zo spoedig mogelijk een ontvangstbevestiging van de secretaris van de klachtencommissie.
3. De klachtencommissie stuurt een kopie van de klachtbrief aan de Raad van Bestuur van het AKJ.

*Bemiddeling*

Wanneer de cliënt tegelijkertijd met het indienen van een klacht een bemiddelingsgesprek met de leidinggevende heeft aangevraagd, dan zal de klachtencommissie de klacht niet direct in behandeling nemen. De klachtencommissie wacht dan eerst de uitkomst van het bemiddelingsgesprek af.

1. De secretaris van de klachtencommissie informeert bij de cliënt of deze openstaat voor bemiddeling, en indien de cliënt dit wenst, het AKJ verzoeken dit zo spoedig mogelijk te organiseren. Het staat de cliënt uiteraard vrij om te kiezen voor een bemiddelingsgesprek of voor directe klachtbehandeling door de klachtencommissie.
2. Wenst de cliënt een bemiddelingsgesprek, dan staat de mogelijkheid voor klachtbehandeling door de klachtencommissie daarna nog open.



## *De behandeling van de klacht*

1. Als de klachtencommissie de klacht in behandeling neemt, wordt er een hoorzitting georganiseerd. De cliënt krijgt daarvoor een uitnodiging.
2. De commissie nodigt ook het AKJ uit voor de hoorzitting. Vanuit het AKJ zijn de medewerker en/of de leidinggevende indien mogelijk aanwezig. De commissie verzoekt het AKJ om een verweerschrift en aanvullende stukken in te dienen. De cliënt ontvangt een kopie van het verweerschrift en de aanvullende stukken.
3. De cliënt kan zelf ook aanvullende stukken indienen, tot 12 dagen voor de hoorzitting.
4. De hoorzitting vindt in principe plaats in de regio van de woonplaats van de cliënt.
5. De cliënt kan als hij dat wil een persoon ter ondersteuning meenemen naar de hoorzitting.
6. Zowel de cliënt als de medewerker kunnen, met redenen omkleed, de klachtcommissie verzoeken om niet gezamenlijk gehoord te worden. De klachtencommissie beslist of dit verzoek wordt gehonoreerd.
7. Tijdens de hoorzitting krijgt de cliënt gelegenheid zijn klacht toe te lichten.
8. Tijdens de hoorzitting krijgt het AKJ bij monde van de medewerker en/of de leidinggevende gelegenheid te reageren op de klacht.

## *De uitspraak van de klachtencommissie*

1. De klachtencommissie doet uitspraak over de klacht, waarbij ze aangeeft of ze de klacht gegrond, gedeeltelijke gegrond of niet gegrond vindt. De uitspraak van de klachtencommissie is een advies aan de Raad van Bestuur. Dit advies is niet bindend. In de uitspraak kan de klachtencommissie aanbevelingen doen aan de Raad van Bestuur van het AKJ.
2. De klachtencommissie doet binnen zes weken na ontvangst van de klacht uitspraak. Als dit niet lukt, kan zij de termijn verlengen met 4 weken. Hierover ontvangen de cliënt en het AKJ bericht, waarin ook de reden wordt gegeven voor het verlengen van de termijn.
3. De Raad van Bestuur van het AKJ bepaalt of de uitspraak en het advies van de klachtencommissie worden overgenomen. Binnen vier weken na ontvangst van de uitspraak van de klachtencommissie bericht de Raad van Bestuur de cliënt hierover. Deze termijn kan eenmaal met 4 weken worden verlengd. In dat bericht geeft de Raad van Bestuur ook aan of er naar aanleiding van de klacht maatregelen worden genomen en zo ja welke maatregelen dat zijn.
1. Omdat het AKJ wil leren van de klachten die cliënten indienen, worden de uitspraak van de klachtencommissie en de reactie van de Raad van Bestuur teruggekoppeld in de organisatie, waar nodig geanonimiseerd. Dit gebeurt door de uitspraak anoniem te publiceren op Intranet van het AKJ. Als de klachtencommissie adviezen of verbeterpunten heeft aangegeven, dan worden deze besproken in de teams. Ook worden deze verbeterpunten opgenomen in de kwaliteitscyclus van het AKJ.

## Stroomdiagram klachtenregeling AKJ

