



Klachtenregeling

Voorwoord

Deze klachtenregeling bevat informatie over hoe Sensa Zorg onvrede en klachten van cliënten behandelt. Sensa Zorg streeft ernaar een passende oplossing te vinden voor de cliënten.

De term klacht heeft in deze regeling een andere betekenis dan in spraakgebruik. Niet iedere uiting van onvrede is een klacht in de zin van deze regeling, er is hier alleen sprake van als de uiting van onvrede zodanig als klacht is ingediend bij de klachtencommissie. Het is in ieders belang om te proberen onvrede informeel op te lossen zodat geen klacht meer hoeft te worden ingediend. Sensa Zorg verwacht van medewerkers en leidinggevenden dat zij zich hiervoor inzetten en dus altijd bereid zijn om met ontevreden cliënten in gesprek te gaan. In dit proces kan een vertrouwenspersoon AKJ (advies- en klachtenbureau jeugdzorg) en de klachtenfunctionaris behulpzaam zijn.

De klachtencommissie is ingesteld door de directie van Sensa Zorg. Deze klachtencommissie behandelt klachten in het kader van Jeugdwet en maatschappelijke ondersteuning (Wmo).

1. Opvang van uitingen van onvrede

• Bij wie kan een cliënt terecht bij ontevredenheid?

Een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande kan zijn ontevredenheid bespreken met:

- A. de medewerker over wie hij niet tevreden is;
- B. diens leidinggevende;
- C. de vertrouwenspersoon AKJ;
- D. de klachtenfunctionaris.

A-B. Medewerker en diens leidinggevende

- Een medewerker stelt een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande in de gelegenheid om diens ontevredenheid met hem te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande daartegen geen bezwaar maakt.
- Medewerkers maken een ontevreden cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande zo nodig attent op de vertrouwenspersoon AKJ, de klachtenfunctionaris en de klachtencommissie.
- Medewerkers bespreken onvrede van cliënten, hun vertegenwoordigers of nabestaanden in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel de onvrede weg te nemen en/of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.
- Indien een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande een leidinggevende vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, stelt de leidinggevende hem in de gelegenheid om de onvrede met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de betrokkene dit niet wenselijk vindt. De leidinggevende maakt ontevreden cliënten, hun vertegenwoordigers of nabestaanden zo nodig attent op de cliëntvertrouwenspersoon, vertrouwenspersoon AKJ, de klachtenfunctionaris en de klachtencommissie. De leidinggevende bespreekt onvrede van een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande in het team dat de zorg aan de cliënt levert met als doel de onvrede weg te nemen en/of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.

C. Vertrouwenspersoon AKJ

- Cliënten die jeugdhulp ontvangen kunnen terecht bij een vertrouwenspersoon van het AKJ.
- De directie draagt ervoor zorg dat de cliënten bij aanvang van de verlening van jeugdhulp schriftelijk worden geïnformeerd over de vertrouwenspersoon AKJ, diens taak en op welke plaats en tijdstippen de vertrouwenspersoon AKJ voor hen bereikbaar en beschikbaar is. De directie draagt ervoor zorg dat deze informatie tevens op de website van de organisatie beschikbaar is.
- De directie draagt ervoor zorg dat de vertrouwenspersoon AKJ zijn werkzaamheden kan uitvoeren en verschaft hem de faciliteiten die voor een juiste uitoefening van zijn taak nodig zijn.

D. Klachtenfunctionaris

- De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
 - ✓ informeert cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
 - ✓ helpt cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden met het oplossen van hun onvrede;
 - ✓ adviseert cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden en helpt hen desgevraagd bij het formuleren van hun klacht.
- De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de onvrede en op herstel van de relatie

tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens onvrede betrekking heeft.

- De directie beschrijft de taken en de werkwijze van de klachtenfunctionaris nader in een functiebeschrijving.
- De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden onafhankelijk van Sensa Zorg, wat inhoudt dat Sensa Zorg zich onthoudt van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht. De klachtenfunctionaris attendeert cliënten en hun vertegenwoordigers regelmatig op de klachtenregeling en de mogelijkheid om een beroep op hem te doen.
- De klachtenfunctionaris registreert zijn contacten met cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden, de werkzaamheden die hij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie stelt de klachtenfunctionaris jaarlijks een rapportage op van zijn werkzaamheden en zijn bevindingen. Deze rapportage brengt hij uit aan de directie. De klachtenfunctionaris kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen.
- Sensa Zorg stelt de klachtenfunctionaris in staat om zijn taak naar behoren te vervullen en draagt ervoor zorg dat de klachtenfunctionaris niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie.
- Indien de klachtenfunctionaris van mening is dat zijn/haar taak niet naar behoren vervuld kan worden of van mening is dat er sprake is van benadeling wegens de uitoefening van zijn/haar functie, kan de klachtenfunctionaris dit rechtstreeks melden bij de directie. De directie onderzoekt zo'n melding en neemt zo nodig passende maatregelen.
- Klachten over de klachtenfunctionaris, hetzij in de functie van klachtenfunctionaris, hetzij in een andere functie bij Sensa Zorg worden behandeld op basis van deze klachtenregeling, met dien verstande dat de klachtenfunctionaris daarbij zelf geen rol heeft. De klager kan zich voor advies en bijstand bij een klacht over de klachtenfunctionaris wenden tot een door de directie aan te wijzen waarnemend klachtenfunctionaris.

2. Indienen van een klacht

- Een klacht kan schriftelijk of elektronisch worden ingediend
- Een klacht over jeugdhulp kan worden ingediend door of namens:
 - een jeugdige;
 - een ouder;
 - een ouder zonder gezag;
 - een voogd;
 - degene die anders dan als ouder het gezag over de jeugdige uitoefent;
 - een pleegouder.
- Een klacht kan tevens worden ingediend door een nabestaande van de in het tweede lid genoemde personen.

3. In behandeling nemen van een klacht

- Indien de klacht nog niet is besproken met medewerker, leidinggevende, vertrouwenspersoon AKJ of klachtenfunctionaris is de klachtencommissie bevoegd om de klager voor te stellen alsnog te proberen de klacht informeel op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel neemt de klachtencommissie de klacht niet in behandeling. De klachtencommissie neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen.

- De secretaris vraagt de cliënt of diens vertegenwoordiger om Sensa Zorg toestemming te geven om informatie over de cliënt, waaronder gegevens uit het dossier van de cliënt begrepen zijn, aan de klachtencommissie te verstrekken voor zover deze, naar het oordeel van de klachtencommissie, voor de beoordeling van de klacht relevant zijn. Indien de klacht wordt ingediend door een nabestaande van de cliënt vraagt de secretaris de behandelend arts van de cliënt of toestemming van de cliënt voor informatieverstrekking verondersteld mag worden. In dat geval kan inzage worden gegeven.
- De klachtencommissie stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een bevestiging van de ontvangst van de klacht aan de klager. In de ontvangstbevestiging vermeldt de klachtencommissie of de in het tweede lid bedoelde toestemming is verkregen. De klachtencommissie vermeldt tevens in de ontvangstbevestiging, dat de klager zich desgewenst kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure. Eventuele kosten van deze bijstand worden niet vergoed door Sensa Zorg.
- De klachtencommissie kan de klager verzoeken, binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn, nadere inlichtingen te verstrekken met betrekking tot zijn klacht.
- De klachtencommissie kan de klager vragen om aan te tonen, dat hij bevoegd is om een klacht in te dienen.
- De klachtencommissie stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een kopie van de klacht aan de aangeklaagde. De klachtencommissie stelt de aangeklaagde in de gelegenheid om, binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn, schriftelijk te reageren op de klacht. De klachtencommissie vermeldt in de begeleidende brief bij de klacht, dat de aangeklaagde zich desgewenst kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure.
- Indien de klacht niet wordt ingediend door de cliënt of iemand die de cliënt daartoe gemachtigd heeft, stuurt de klachtencommissie de cliënt een kopie van de klacht en van de ontvangstbevestiging die aan de klager is gestuurd. De klachtencommissie stelt de cliënt in de gelegenheid om, binnen een door de voorzitter van de klachtencommissie te bepalen termijn, te reageren op hetgeen waarop de klacht betrekking heeft.

4. Termijn van behandeling

- Klachten worden zo spoedig mogelijk doch binnen 6 weken, te rekenen vanaf de datum waarop de klacht is ontvangen, beoordeeld door Sensa Zorg.
- De klachtencommissie brengt zo spoedig mogelijk, doch binnen 5 weken, advies uit over de beoordeling van de klacht. De klachtencommissie meldt de klager, degene op wie de klacht betrekking heeft en Sensa Zorg binnen twee weken na ontvangst van de klacht wanneer zij een advies uitbrengt over de klacht. De klachtencommissie voegt bij de melding aan Sensa Zorg een kopie van de klacht. Sensa Zorg heeft daarna nog minimaal 1 week tijd om de klacht te beoordelen en maatregelen te treffen.

5. Bevoegdheid van de commissie

- De voorzitter van de klachtencommissie beoordeelt of de klachtencommissie bevoegd is om van een klacht kennis te nemen.
- De klachtencommissie is niet bevoegd klachten te behandelen die (mede) strekken tot vergoeding van geleden schade.
- De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de voorzitter schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.
- Een bezwaar, zoals bedoeld in het tweede lid, wordt beoordeeld door de voorzitter van de klachtencommissie samen met twee door hem aan te wijzen leden van de klachtencommissie. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mede.

- Indien de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere organisatie stuurt de klachtencommissie de klacht door naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.
- Indien de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt omdat deze (mede) strekt tot vergoeding van schade stuurt de klachtencommissie de klacht door naar de directie, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.

6. Ontvankelijkheid van de klacht

- De voorzitter van de klachtencommissie kan een klacht niet-ontvankelijk verklaren als:
 - deze betrekking heeft op een handeling die de klachtencommissie al eerder beoordeeld heeft naar aanleiding van een klacht;
 - indien een gelijke klacht nog in behandeling is;
 - de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
 - de klacht betrekking heeft op een handeling die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden.
- Indien de voorzitter van de klachtencommissie een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.
- De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de voorzitter, zoals bedoeld in het tweede lid van dit artikel, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.
- Een bezwaar zoals bedoeld in het derde lid van dit artikel wordt beoordeeld door de voorzitter van de klachtencommissie samen met twee door hem aan te wijzen leden van de klachtencommissie. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mede.

7. Zittingscommissie

- Een klacht wordt behandeld door een door de voorzitter per klacht samen te stellen zittingscommissie. Deze bestaat uit ten minste drie leden van de klachtencommissie, onder wie de voorzitter.
- De voorzitter stelt de zittingscommissie zodanig samen, dat een deskundige en zorgvuldige beslissing over de klacht is gewaarborgd.
- Een lid van de klachtencommissie op wie een klacht rechtstreeks betrekking heeft, wordt niet benoemd tot lid van de zittingscommissie die de klacht zal behandelen.
- Een lid van de klachtencommissie neemt geen deel aan de beoordeling van een klacht als hij naar zijn mening onvoldoende in staat is om onpartijdig te oordelen over de betreffende klacht.
- De secretaris deelt de klager en de aangeklaagde binnen een door de voorzitter vastgestelde termijn mee in welke samenstelling de commissie de klacht zal beoordelen.

8. Wraking

- Zowel de klager als de aangeklaagde kan, binnen een door de voorzitter vastgestelde termijn, gemotiveerd bezwaar maken tegen deelname van een lid van de commissie aan de beoordeling van de klacht.
- De zittingscommissie beslist over bezwaren tegen haar samenstelling.
- Als een bezwaar gegrond wordt verklaard, trekt het betreffende commissielid zich terug en benoemt de voorzitter een ander lid van de klachtencommissie tot lid van de zittingscommissie. Als het de voorzitter betreft, treedt diens plaatsvervanger in zijn plaats. De secretaris informeert de klager en de aangeklaagde over de nieuwe samenstelling van de zittingscommissie.

9. Onderzoek

- De klachtencommissie kan medewerkers van Sensa Zorg verzoeken inlichtingen te verstrekken ter zake van hetgeen waarover is geklaagd.
- Medewerkers van Sensa Zorg zijn gehouden hun medewerking te verlenen aan de werkzaamheden van de klachtencommissie voor zover dit redelijkerwijs van hen geveerd kan worden.

10. Hoorzitting

- De zittingscommissie kan besluiten een hoorzitting te houden ten einde de klager en de aangeklaagde gelegenheid te geven hun standpunten mondeling toe te lichten.
- In de regel worden partijen in elkaars aanwezigheid gehoord tijdens de hoorzitting. Op gemotiveerd verzoek van de klager of de aangeklaagde kan de zittingscommissie hen afzonderlijk horen.
- Indien de klager en de aangeklaagde afzonderlijk worden gehoord, draagt de zittingscommissie zorg voor een verslag van het besprokene. Dit verslag brengt de zittingscommissie ter kennis van de partij die niet aanwezig was tijdens het horen en geeft deze de gelegenheid om binnen een door de zittingscommissie te bepalen termijn te reageren.

11. Stopzetting behandeling van de klacht

Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door mondeling of schriftelijk te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht door de klachtencommissie wenst. Als de commissie een klacht om deze reden niet verder behandelt, deelt de commissie dit mee aan de aangeklaagde, de directie en de klager.

12. Uitspraak klachtencommissie

- De uitspraak van de klachtencommissie strekt tot ongegrondverklaring van de klacht dan wel gehele of gedeeltelijke gegrondverklaring van de klacht.
- De zittingscommissie beslist met gewone meerderheid van stemmen over de vaststelling van een uitspraak.
- In iedere uitspraak beschrijft de klachtencommissie:
 - de klacht waarop de uitspraak betrekking heeft;
 - de standpunten van de klager en de aangeklaagde;
 - de wijze waarop de klachtencommissie de klacht behandeld heeft;
 - het oordeel van de klachtencommissie en de motivering daarvan;
 - de namen van de leden die de uitspraak vastgesteld hebben;
 - eventuele aanbevelingen van de klachtencommissie.
- Uitspraken van de klachtencommissie worden ondertekend door de voorzitter van de klachtencommissie.
- De klachtencommissie stuurt de uitspraak over een klacht, zo spoedig mogelijk na de hoorzitting, aan:
 - de klager;
 - de betrokken cliënt, indien deze niet zelf de klager is;
 - de aangeklaagde;
 - de directie.

13. Directie

- De directie deelt, binnen een maand na ontvangst van de uitspraak van de klachtencommissie, aan de klager, aan degene op wie de klacht betrekking heeft en aan de klachtencommissie mee of hij maatregelen zal nemen naar aanleiding van de uitspraak van de klachtencommissie en zo ja, welke dit zijn. Indien de klachtencommissie in haar uitspraak aanbevelingen heeft opgenomen geeft de

directie aan of hij deze aanbevelingen overneemt. Is dit niet het geval dan motiveert de directie dit.

- De directie is bevoegd om deze termijn te verlengen. Indien de directie van deze bevoegdheid gebruik maakt, meldt hij dit aan de klager, degene op wie de klacht betrekking heeft en aan de klachtencommissie. De directie vermeldt hierbij waarom hij de termijn verlengd heeft en binnen welke termijn hij alsnog zal aangeven of hij maatregelen zal nemen naar aanleiding van de uitspraak van de klachtencommissie en zo ja, welke dit zijn.

14. Openbaarmaking klachtenregeling

De directie brengt deze regeling onder de aandacht van degenen die een klacht kunnen indienen op grond van deze regeling en hun eventuele vertegenwoordigers door hen bij het begin te attenderen op deze regeling, door hun desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken en door de regeling op de website van Sensa Zorg plaatsen.

15. Overige klacht- en meldmogelijkheden

Deze regeling laat de mogelijkheden om klachten voor te leggen aan andere instanties onverlet.

16. Kosten

Voor de behandeling van klachten worden geen kosten in rekening gebracht aan de klager of de aangeklaagde.

17. Evaluatie

- De directie evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de directie dit wenselijk vindt.
- De directie betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtencommissie en de klachtenfunctionaris.

18. Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de voorzitter van de klachtencommissie voor zover het de werkwijze van de klachtencommissie betreft. In overige onvoorziene omstandigheden beslist de directie.

19. Vaststelling en wijziging regeling

- Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de directie.
- Voorgenomen besluiten tot wijziging van deze regeling legt de directie ter advisering voor aan de klachtencommissie.

20. Overgangsbepaling

Klachten die in behandeling waren op dag waarop deze regeling in werking treedt worden behandeld op basis van de voordien geldende klachtenregeling.