

Klachtenreglement Stichting Yorneo

| Document nummer | Versie | Datum vaststelling bestuursoverleg | Datum instemming OR | Datum advies CR en POR |
|------------------------|----------------------|---|----------------------------|-------------------------------|
| 1.2.1.3 | 3.0 | 06-04-2023 | 15-08-2023 | 4-10-2023 |
| Aantal pagina's | Revisie-datum | Document verantwoordelijke | Bestemd voor | |
| 8 | 03-2025 | Directeur-bestuurder | Yorneo | |

Dit document is onderdeel van het kwaliteitssysteem van Yorneo en is beschikbaar via het intranet. Papieren versies zijn alleen geldig op de datum van afdrucken.

Overwegende

- dat van de zijde van de instelling gestreefd wordt naar een optimale hulp- en dienstverlening aan cliënten, pleegouders en gezinshuisouders.
- dat zich niettemin situaties kunnen voordoen waarin cliënten, pleegouders of gezinshuisouders zich wensen te beklagen over gedragingen van de kant van de instelling.
- dat alvorens een signaal of uiting van onvrede als klacht wordt behandeld het de voorkeur verdient dat in een gesprek getracht wordt de onvrede tot een oplossing te brengen.
- dat bij het uitblijven van een bevredigende oplossing daarvan de cliënten, pleegouders of gezinshuisouders in de gelegenheid dienen te zijn een klacht in te dienen.

Stelt vast

- Het Klachtenreglement Stichting Yorneo op grond van de Jeugdwet.

Artikel 1. Begripsomschrijvingen

| | |
|-------------------|---|
| Instelling | Stichting Yorneo |
| Klacht | Het kenbaar maken van onvrede over een of meer gedragingen van <ol style="list-style-type: none"> a. de Stichting Yorneo; b. één of meerdere voor deze stichting werkzame personen. |
| Klager | <p>Artikel 4.2.1 lid 1 van de Jeugdwet benoemt als mogelijke klager in ieder geval:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ de jeugdige¹, ▪ de ouder(s), ▪ de ouder(s) zonder gezag, ▪ de voogd, ▪ degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent, ▪ een pleegouder/gezinshuisouder in het kader van de verlening van jeugdhulp, de uitvoering van een kindbeschermingsmaatregel of jeugdreclassering, ▪ de nabestaande(n) (art. 4.2.1 lid 4.b Jeugdwet). <p>Andere niet genoemde mogelijke klagers zijn eveneens ontvankelijk indien de klacht in het belang is van de jeugdige. De beoordeling hiervan ligt bij de voorzitter van de klachtencommissie.</p> |
| Verweerder | De instelling of de bij de instelling werkzame personen over wie een klacht wordt ingediend. |
| Klachtencommissie | De door de instelling ingestelde commissie bestaande uit tenminste 3 onafhankelijke personen, waaronder een voorzitter. De commissie is belast met de behandeling van bij haar ingediende klachten, verder te noemen 'de commissie'. |
| Gedraging | Enig handelen of nalaten van de instelling en/of voor haar werkzame personen, alsmede het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor de belanghebbende/betrokkene. |
| Tolk | Een beëdigd persoon die ten behoeve van personen die elkaar niet verstaan het gesprokene mondeling of in gebarentaal overbrengt van de ene taal in de andere. |

¹ Indien de klacht wordt ingediend door een jeugdige tussen de 12 en 16 jaar oud, zal de wettelijke vertegenwoordiger op de hoogte worden gesteld en worden uitgenodigd voor de bemiddeling dan wel voor de hoorzitting. Cliënten jonger dan 12 jaar kunnen een klacht indienen via hun wettelijke vertegenwoordiger.

Artikel 2. Algemene bepalingen

1. Een klager dient een klacht in over een gedraging van de instelling en/of voor haar werkzame personen.
2. De commissie is bevoegd een klacht te behandelen, tenzij de klacht betrekking heeft op een instellingsbesluit c.q. aanmelding/verwijzing.
3. Een klacht wordt niet in behandeling genomen als deze anoniem wordt ingediend.
4. Klager en verweerder worden bij aanvang van de hulp door de instelling zowel mondeling als schriftelijk geïnformeerd over de klachtenregeling.
5. Behandeling van klachten vindt niet in het openbaar plaats in verband met de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van de betrokkenen.
6. Het klachtreglement valt onder de werking van het door de instelling gehanteerde privacyreglement dat hierop onverkort van toepassing is.

Artikel 3. Recht op bijstand, vertrouwenspersoon en tolk

Zowel de klager als verweerder kan zich tijdens de behandeling van de klacht laten bijstaan door een derde.

1. Indien een klager zich onvoldoende kan uiten in de Nederlandse taal kan de klager zich tijdens gesprekken met de commissie laten bijstaan door een door de commissie aan te wijzen tolk.
2. De eventuele kosten voor inschakeling van een derde komen voor rekening van degene op wiens verzoek deze derde wordt ingeschakeld, tenzij de commissie anders beslist.

Artikel 4. De klachtencommissie

1. De commissie bestaat uit tenminste drie onafhankelijke leden (niet werkzaam bij de stichting), waaronder een voorzitter die bij voorkeur een juridische achtergrond heeft.
2. De leden van de commissie worden voor de duur van drie jaar benoemd door de directeur-bestuurder van Stichting Yorneo met de mogelijkheid tot herbenoeming. De ondernemingsraad en de cliëntenraad kunnen elk een lid voordragen.
3. Tussentijdse beëindiging is mogelijk op eigen verzoek. In geval van verwaarlozing van de taak, ofwel wegens andere reden op grond waarvan handhaving als lid niet in redelijkheid kan worden verwacht, kan de directeur-bestuurder besluiten tot tussentijdse beëindiging.

Jaarlijks vindt een evaluatie plaats tussen de voorzitter en de griffier van de klachtencommissie, de directeur-bestuurder en beleidsadviseur van Yorneo en de ambtelijk secretaris. In gezamenlijk overleg wordt dan gekomen tot een besluit over herbenoeming van de leden van de klachtencommissie waarvoor de zittingsduur eindigt. Er zijn geen expliciete criteria voor herbenoeming.

4. Gelet op de taken van de commissie, zoals genoemd in artikel 4.2.1 lid 2 sub a tot en met f van de Jeugdwet, wordt aan de commissie een griffier en een ambtelijk secretaris toegevoegd.
5. De leden van de commissie, de griffier en de ambtelijk secretaris zijn tot geheimhouding verplicht.
6. De instelling verplicht zich om de commissie toegang te verschaffen tot relevante informatie (uitgezonderd werkaantekeningen) met betrekking tot de klacht. De klager wordt geacht door de indiening van zijn klacht hiervoor toestemming te geven. Medische informatie kan pas worden opgevraagd en aan de commissie overgelegd na schriftelijke toestemming van klager.

Artikel 5. Indienen van een klacht

De klager kan de klacht schriftelijk (per brief of e-mail) indienen bij de klachtencommissie. Hierbij dient te worden vermeld:

- naam, adres en telefoonnummer van klager
- de naam van degene over wie geklaagd wordt
- korte, zo duidelijk mogelijke, omschrijving van de klacht.
- datum waarop de klacht betrekking heeft of periode waarbinnen de gedragingen plaatsvonden.
- over welke jeugdige het gaat en wat de relatie is tussen klager en de jeugdige en in welke hoedanigheid Yorneo betrokken is.

De klacht dient zo spoedig mogelijk, nadat klager redelijkerwijs kennis heeft kunnen nemen van de gedraging, te worden ingediend.

Artikel 6. Wijze van behandeling

Binnen vijf werkdagen na schriftelijke indiening van de klacht besluit de commissie c.q. de voorzitter of de klacht al dan niet in behandeling kan worden genomen / ontvankelijk wordt verklaard.

De commissie c.q. de voorzitter kan van deze termijn afwijken tot uiterlijk een termijn van tien werkdagen.

De voorzitter of de klachtencommissie kan besluiten dat een klacht niet ontvankelijk is, indien:

- a. niet aan de formele eisen voldaan is, of
- b. omdat deze kennelijk ongegrond is, of
- c. omdat de feiten waarover geklaagd wordt zich hebben voorgedaan vóór de vorige klacht werd ingediend, indien deze informatie bekend was tijdens de indiening en toen niet is ingebracht.

Als de voorzitter beslist tot niet-ontvankelijkheid, vindt geen verdere behandeling door de klachtencommissie plaats.

Elk besluit tot niet-ontvankelijkheid wordt schriftelijk en gemotiveerd medegedeeld aan de klager en de directeur-bestuurder van Stichting Yorneo. Zo mogelijk wordt klager gewezen op andere mogelijkheden om de klacht aan de orde te stellen.

Indien de klacht betrekking heeft op een gedraging van de directeur-bestuurder wordt de in deze regeling aan de directeur-bestuurder toegekende bevoegdheden uitgeoefend door de voorzitter van de Raad van Toezicht.

Bij in behandeling nemen worden de volgende stappen gevolgd:

1. De voorzitter maakt een inschatting of de klacht afgehandeld kan worden middels een bemiddelingsgesprek tussen klager en de manager hulpverlening of manager bedrijfsvoering (afhankelijk van het onderwerp van de klacht) van Yorneo. De voorzitter stemt dit af met de griffier. De griffier neemt contact op met klager om de mogelijkheid voor een bemiddelingsgesprek voor te stellen. Als klager hiervoor openstaat, dan neemt de griffier contact op met de ambtelijk secretaris die zorg draagt voor een afspraak tussen klager en manager hulpverlening of manager bedrijfsvoering. Eventuele afspraken die gemaakt worden tijdens het bemiddelingsgesprek worden vastgelegd en aan de klager gestuurd. Wanneer het bemiddelingsgesprek heeft plaatsgevonden laat klager schriftelijk aan de klachtencommissie weten de klacht in te trekken of de klacht door te willen zetten.
Als klager niet openstaat voor een bemiddelingsgesprek wordt de klachtbehandeling verder voortgezet.
2. Binnen 5 werkdagen, na ontvangst van de klacht waarbij geen bemiddelingsgesprek mogelijk is of de bemiddeling niet afdoende is geweest, wordt een bevestiging van het in behandeling nemen van de klacht door de ambtelijk secretaris verstuurd.
3. Alle betrokkenen worden op de hoogte gesteld van de klacht en de verweerder(s) hebben tot uiterlijk tien dagen voor de hoorzitting om een schriftelijk verweer in te dienen.
4. De commissie stelt uiterlijk zes weken na de datum van indiening van de klacht klager en verweerder in de gelegenheid hun visie op de klacht in een hoorzitting bij de commissie toe te lichten. Klager en verweerder worden gehoord in elkaars aanwezigheid volgens het beginsel van hoor en wederhoor. De commissie kan in uitzonderlijke gevallen tot afzonderlijk horen van klager en verweerder overgaan; de commissie zal alleen die informatie bij haar overwegingen betrekken waarop de wederpartij de gelegenheid heeft gehad te reageren.

Als klager aangeeft niet aanwezig te kunnen of willen zijn bij de hoorzitting kan de voorzitter besluiten tot het nemen van een voorzittersbeslissing. Dit betekent dat er geen inhoudelijke behandeling is middels hoor en wederhoor, maar de voorzitter neemt (in overleg met de griffier) een beslissing op basis van de aanwezige stukken. De directeur-bestuurder geeft binnen een maand een reactie op dit besluit.

5. Klager en verweerder kunnen bij de commissie een verzoek indienen om derden op te roepen om als getuige/deskundige te worden gehoord. De commissie doet een uitspraak omtrent dit verzoek. Zij kan zelf ook besluiten een getuige/deskundige te raadplegen, waarna klager en verweerder nog kunnen reageren.
6. Indien een klacht zich richt op een ernstige situatie met een structureel karakter, stelt de klachtencommissie de directeur-bestuurder van Yorneo daarvan in kennis. Indien de klachtencommissie niet is gebleken dat Yorneo terzake maatregelen heeft getroffen, meldt de klachtencommissie deze klacht aan de ingevolge de Jeugdwet met het toezicht belaste ambtenaren. Onder een klacht over een ernstige situatie wordt verstaan: een klacht over een situatie waarbij sprake is van onverantwoorde hulp.

7. De commissie doet uiterlijk binnen twee maanden na ontvangst van de klacht schriftelijk verslag van haar bevindingen, conclusies en eventuele aanbevelingen aan de klager, verweerder en de directeur-bestuurder van Yorneo. Indien niet aan deze termijn kan worden voldaan doet de commissie hen hiervan gemotiveerd mededeling onder vermelding van de termijn waarbinnen zij wel haar verslag zal doen.

De uitspraak van de klachtencommissie vermeldt:

- de door de commissie gevolgde werkwijze;
- de omschrijving van de klacht;
- standpunt van klager en verweerder;
- het oordeel van de klachtencommissie en de eventuele aanbevelingen.

Artikel 7. De klachtafhandeling

1. De directeur-bestuurder van Yorneo deelt de klager, verweerder en de commissie binnen een maand na ontvangst van het oordeel van de commissie, schriftelijk met redenen omkleed, mee of hij het oordeel van de commissie over de (on)gegrondheid van de klacht deelt en of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja, welke. De klager heeft de gelegenheid om hierover in gesprek te gaan.
2. Indien het de directeur-bestuurder van Yorneo niet mogelijk is zijn mededeling binnen de in het vorige lid genoemde termijn uit te brengen, doet hij daarvan met redenen omkleed mededeling aan klager, verweerder en de commissie onder vermelding van de termijn waarbinnen hij zijn mededeling zal uitbrengen.

In artikel 6 en 7 worden reactietermijnen genoemd. Met reden en goedkeuring van de directeur-bestuurder kan van deze termijnen afgeweken worden. De betrokkenen worden op de hoogte gesteld.

Artikel 8. Verslaglegging

1. Yorneo draagt er zorg voor dat over elk kalenderjaar op grond van artikel 4.3.1 lid 1 sub a tot en met k van de Jeugdwet een openbaar verslag wordt opgesteld waarin het aantal en de aard van de door de commissie behandelde klachten worden vermeld. Dit verslag wordt voor 1 juni van het daarop volgend kalenderjaar gezonden aan belanghebbenden zoals, de cliëntenraad van Yorneo en de betrokken cliëntenorganisaties.

Artikel 9. Slotbepaling

1. Deze regeling kan worden gewijzigd door de directeur-bestuurder, nadat de klachtencommissie, de ondernemingsraad en de cliëntenraad in de gelegenheid zijn gesteld over het voorstel tot wijziging advies uit te brengen.
De instelling meldt aan de klachtencommissie, de ondernemingsraad en de cliëntenraad in hoeverre hun adviezen in het wijzigingsvoorstel worden verwerkt. Indien een advies niet wordt verwerkt, wordt de reden daarvan aangegeven.

2. Over geschillen waarin dit reglement niet voorziet beslist de voorzitter van de klachtencommissie.