

# Klachtenreglement cliënten



Titel document	Klachtenreglement cliënten Punt Weerbaarheid
Datum vaststelling	November 2017
Datum wijziging	November 2017
Datum wijziging	November 2017
Datum evaluatie	September 2018
Versie	1.1
Auteur	Rob van Weert
Documentverantwoordelijke	Rob van Weert
Doel	Duidelijke richtlijn bieden hoe cliënten van Punt Weerbaarheid een formele klacht in kunnen dienen en hoe er binnen de organisatie wordt omgegaan met de klacht.
Betrokkenen	Alle (tijdelijke en ingehuurde) medewerkers, samenwerkingspartners, stagiaires en vrijwilligers.
Gerelateerde documenten	Dit document is onderdeel van <b>het Kwaliteitshandboek Punt Weerbaarheid</b> , samen met de Algemene Voorwaarden Punt Weerbaarheid, Gedragscode Punt Weerbaarheid en Privacyreglement Punt Weerbaarheid.
Wijzigingen t.o.v. versie 1.1	Geen

# Klachtenregeling voor cliënten van Punt Weerbaarheid

## Inhoudsopgave

Visie op Klachten	4
Uitgangspunten	4
1 Definities	4

### **I. Algemene klachtenregeling**

2 Toepassingsgebied	5
3 In behandeling nemen van klachten	5
4 Klachtenbehandeling	5
5 Niet (verder) be-/ afhandelen van een klacht	5

### **II. Slotbepalingen**

6 Slotbepalingen	6
------------------	---

### Visie op klachten

De visie van Punt Weerbaarheid gaat uit van een centrale positie van de cliënt in de hulpverlening. De mening van cliënten over de geboden hulp is van groot belang, ook als een cliënt niet zo tevreden is. In dat geval wil Punt Weerbaarheid openstaan voor de cliënt en onderzoeken hoe dat in elkaar zit. Veelal gebeurt dit in het dagelijks werk van de hulpverlening. Soms gebeurt dit via een klacht.

Op grond van deze visie moet de hulpverlening zich inspannen om verschillen van opvatting al in de loop van de reguliere hulpverlening op te lossen, dat wil zeggen voordat er sprake is van niet omkeerbare gevolgen. Het tijdig bemiddelen bij verschillen van opvatting is daarom net zo belangrijk als het doen van uitspraken over klachten, waarbij het gelijk/ongelijk de gebeurtenissen vaak niet meer terugdraait.

De visie op het omgaan met klachten berust op twee gedachten. Ten eerste kan het klachtrecht richting geven aan het handelen van hulpverleners met als resultaat betere kwaliteit. In die zin is een klacht het best op te vatten als een gratis advies. Ten tweede draagt het recht van cliënten om beslissingen en handelingen van de hulpverleners aan te vechten bij aan een zo duidelijk en sterk mogelijke positie van cliënten in de hulpverlening. Het draagt ertoe bij dat de cliënt in de hulpverlening serieus wordt genomen.

### Uitgangspunten

- Punt Weerbaarheid streeft naar een hulpverlening van optimale kwaliteit;
- Er kunnen zich niettemin situaties voordoen waarin cliënten zich wensen te beklagen over gedragingen van de kant van Punt Weerbaarheid;
- Het verdient de voorkeur dat cliënt en betrokken hulpverlener in een gesprek proberen de bij de cliënt levende onvrede tot een oplossing te brengen;
- Wanneer er geen oplossing naar tevredenheid van de cliënt gevonden kan worden dient de cliënt in de gelegenheid te zijn een klacht tegen Punt Weerbaarheid in te dienen.
- Het verdient de voorkeur dat cliënt en betrokken hulpverlener in een gesprek proberen de bij de cliënt levende onvrede tot een oplossing te brengen.

Wanneer er geen oplossing naar tevredenheid van de cliënt gevonden kan worden kan de cliënt kosteloos een beroep doen op een cliëntvertrouwenspersoon. Een folder van de cliëntvertrouwenspersoon wordt door Punt Weerbaarheid aan de cliënt verstrekt voor aanvang van het hulptraject.

### Artikel 1 Definities

1.1	<i>Uitvoerder</i>	Punt Weerbaarheid
1.2	<i>Cliënt</i>	de jeugdige aan wie door Punt Weerbaarheid hulp wordt verleend en diens wettelijk vertegenwoordiger(s).
1.3	<i>Gedraging</i>	enig handelen of nalaten alsmede het nemen van een besluit door Punt Weerbaarheid of een namens Punt Weerbaarheid handelend persoon dat gevolgen heeft voor een jeugdige, diens ouder, voogd, stiefouder.
1.4	<i>Klacht</i>	uiting van onvrede over Punt Weerbaarheid of een gedraging van een persoon handelend namens Punt Weerbaarheid
1.5	<i>Klager</i>	de jeugdige aan wie door Punt Weerbaarheid hulp wordt verleend, diens ouder, voogd, stiefouder die onvrede wenst te uiten over een gedraging van Punt Weerbaarheid of een namens Punt Weerbaarheid handelend persoon jegens hem en/of jegens de jeugdige, indien hij* bevoegd is deze te vertegenwoordigen.
1.6	<i>Bestuurder</i>	De hoofdverantwoordelijke van Punt Weerbaarheid, dan wel degene die namens hem belast is met de verantwoordelijkheid voor de afhandeling van klachten.
1.8	<i>Bemiddeling</i>	een gesprek tussen een daartoe namens de uitvoerder en de klager, om te bezien of het verschil van mening (waar de klacht overgaat) kan worden opgelost.

\* daar waar "hij" in de tekst wordt gebruikt, dient dit te worden gelezen als "hij of zij".

## **I ALGEMENE KLACHTREGELING**

### **Artikel 2 Toepassingsgebied**

- 2.1 Iedere klager heeft het recht een klacht in te dienen.
- 2.2 Anonieme klachten worden niet behandeld.

### **Artikel 3 In behandeling nemen van klachten**

- 3.1 Een klacht wordt schriftelijk of per e-mail ingediend bij de directie van Punt Weerbaarheid. Aangegeven moet worden op welke gedraging de klacht betrekking heeft. Indien de klager dit wenst kan deze zich laten bijstaan in de klachtenprocedure door een cliëntvertrouwenspersoon van Zorgbelang Brabant.
- 3.2 De klacht wordt uiterlijk binnen zes maanden na de dag waarop de klager kennis heeft gekregen van de gedraging ingediend. Een na afloop van deze termijn ingediende klacht is naar het oordeel van de cliëntvertrouwenspersoon niettemin ontvankelijk, indien blijkt dat de klacht is ingediend zo spoedig mogelijk als redelijkerwijs van de klager kon worden verlangd.
- 3.3 Na het indienen van de klacht wordt de hulpverlening aan de klager opgeschort tot een voor beide partijen een dusdanige oplossing is gevonden dat de hulpverlening weer hervat kan worden.

### **Artikel 4 Klachtenbehandeling**

- 4.1 Punt Weerbaarheid gaat in eerste instantie uit van de voorkeur dat cliënt en betrokken hulpverlener in een gesprek proberen de bij de cliënt levende onvrede tot een oplossing te brengen. Mocht dat de klacht ontvankelijk zijn en een bemiddeling niet haalbaar is c.q. niet slaagt, heeft Punt Weerbaarheid de gelegenheid schriftelijk een toelichting te geven op de gedraging waarover is geklaagd. Een afschrift hiervan wordt gezonden naar de klager en indien van toepassing naar de cliëntvertrouwenspersoon.
- 4.2 Punt Weerbaarheid stelt de verwijzer op de hoogte en geeft de cliënt het advies kosteloos een cliëntvertrouwenspersoon in te schakelen.
- 4.3 Punt Weerbaarheid vertrouwt hierin de cliëntvertrouwenspersoon en volgt het advies en het traject van de cliëntvertrouwenspersoon. Ook hier is bemiddeling de eerste stap.

### **Artikel 5 Niet (verder) be-/afhandelen van een klacht**

- 5.1 Een klacht wordt niet verder behandeld indien zij wordt ingetrokken of wanneer zij is weggenomen door bemiddeling
- 5.2 De bestuurder is bevoegd een klacht niet (verder) te behandelen c.q. af te handelen indien blijkt dat vanwege de gedraging, waarop de klacht betrekking heeft:
  - a. strafvervolgning is/wordt ingesteld
  - b. een eis tot schadevergoeding is/wordt ingediend bij de rechtbank, dan wel een schadeclaim op basis van aansprakelijkheid is ingediend.

## **II Slotbepalingen**

### **Artikel 6 Slotbepalingen**

- 6.1 Voor de behandeling van klachten binnen de instelling mogen door de klager en degene over wie wordt geklaagd geen kosten in rekening worden gebracht. Punt Weerbaarheid vergoedt de kosten van de inzet van de cliëntvertrouwenspersoon.
- 6.2 Deze regeling wordt bij de aanvang van de hulpverlening aan de cliënten ter kennis gebracht. Op verzoek wordt hun een exemplaar verstrekt.