

Klachtenregeling voor cliënten X-Tense



Klachtenregeling

Deze klachtenregeling is van toepassing op de cliënten van X-Tense.

In het kader van het kwaliteitsbeleid is de klachtenbehandeling een belangrijk instrument. Klachten worden in behandeling genomen en op oorzaken onderzocht om herhaling te voorkomen.

Hoe X-Tense de behandeling van klachten ligt deze klachtenregeling ten grondslag. Een klacht kan op uiteenlopende kwaliteitsaspecten van de ondersteuning en begeleiding betrekking hebben. Afhankelijk van de klacht onderzoekt X-Tense in het kader van kwaliteitstoets of bijvoorbeeld gedragsregels of procedures in de interne gedragscodes, het privacyreglement niet of onvoldoende zijn nageleefd. Vervolgens kijkt X-Tense in het kader van kwaliteitsverbetering op welke wijze met bepaalde maatregelen dergelijke klachten voorkomen kunnen worden. Dit kan bijvoorbeeld betrekking hebben op maatregelen die de individuele medewerker betreffen, maar ook op verandering van bestaande gedragsregels/procedures. In het kader van kwaliteitsbeleid is het dus belangrijk zowel tekenen van ongenoegen als klachten te registreren en te analyseren.

Door een eerste en goede opvang van klachten wil X-Tense onnodige juridisering en formalisering te voorkomen door de klachten en uitingen van onvrede eerder en minder belastend voor de klager aan de orde te kunnen stellen. Dit heeft als groot voordeel dat X-Tense meer en betere informatie krijgt over tekortkomingen in de ondersteuning en begeleiding.

Elke uiting van onvrede en elke klacht wordt door X-Tense gezien als een kans om de kwaliteit van dienstverlening te verbeteren en is aandacht voor het voortraject enorm belangrijk. Deze houding nodigt uit om de tekens van ongenoegen, positief te bejegenen.

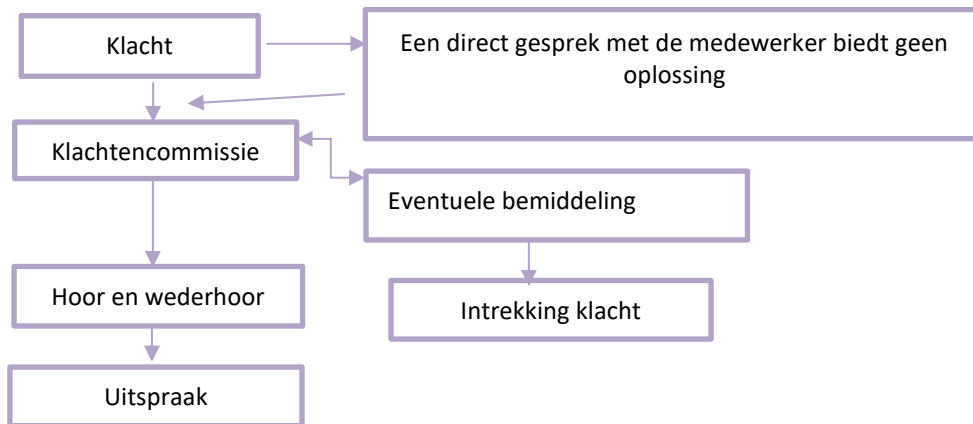
De uitkomsten van de klachtenbehandeling en het voortraject zal X-Tense stimuleren om alert te blijven op de kwaliteit van de dienstverlening. Ieder jaar vindt er een teambespreking plaats waarin de registraties van uitingen van onvrede en klachten die binnengekomen zijn bij X-Tense. De directie rapporteert en bespreekt verbetermaatregelen op klachten, en effecten daarvan, in het verbeterregister.

Een voorgestelde maatregel ter oplossing van bepaalde meer structurele team overstijgende problemen, die tijdens voornoemde besprekingen ter sprake is gekomen, dient gemeld te worden aan de directie.

Het voortraject

In het voortraject van de klachtenprocedure went een cliënt of zijn vertegenwoordiger zich klachten tot een medewerker. Er is dan formeel geen sprake van een klacht. Een formele klacht is pas het geval wanneer de klager zich met zijn klacht meldt bij de klachtencommissie (klachtenportaalzorg <https://klachtenportaalzorg.nl/klacht-indienen>). Het staat de cliënt of zijn vertegenwoordiger altijd vrij om zich zonder meer rechtstreeks tot de klachtencommissie te richten. Cliënten kunnen zich hierbij eventueel ondersteunen door de vertrouwenspersoon van [Zorgbelang Groningen](#).

Traject formele klachtenprocedure



1. Doelstelling van de klacht

Deze klachtenregeling heeft tot doel:

- a. Het bieden van een procedure voor behandeling van klachten.
- b. Het op grond van klachten doen signaleren van structurele tekortkomingen in de zorgverlening teneinde de kwaliteit van deze zorgverlening te verbeteren.

2. Toepassingsbeleid

Met 'cliënt' bedoelen wij een natuurlijk persoon aan wie de instelling zorg verleent of heeft verleend. Onder 'cliënten', worden ook verstaan degenen, die in samenhang met de behandeling/begeleiding van het betreffende kind, jeugdige of volwassene zelf behandeling en/of begeleiding van de onder de instelling ressorterende eenheden krijgen of als 'opdrachtgever' voor de behandeling/ begeleiding van het betreffende kind of jeugdige bij de behandeling/begeleiding betrokken zijn. In dit reglement is gekozen voor het overkoepelend begrip 'cliënt'.

3. Onvrede en klacht

Onder onvrede wordt verstaan een uiting van ongenoegen met betrekking tot het handelen, nalaten of genomen besluiten door de eenheid, de Instelling of voor de eenheid/Instelling werkzame personen. Een klacht is een uiting van onvrede die als zodanig omschreven overeenkomstig deze regeling aan de Klachtencommissie is voorgelegd.

4. Klager

De klager is degene die een klacht indient. Een klacht kan worden ingediend over een gedraging van hen of van voor hen werkzame personen jegens een cliënt:

- a) Door of namens de jeugdige, ouder of pleegouder, of
- b) Door een nabestaande, indien de jeugdige, ouder of pleegouder is overleden. Een nabestaande is een persoon (niet noodzakelijk: een familielid) die met de overleden cliënt een aantoonbare relatie had.

Vertegenwoordiging

Waar de Wet op de Jeugdzorg van toepassing is: indien de betrokkene jonger is dan 12 jaar, treden de ouders, die het ouderlijk gezag uitoefenen¹, dan wel de door de rechter aangewezen voogd, curator of mentor in de plaats van de betrokkene. Waar de Wet op de Geneeskundige Behandelovereenkomst of de Wet op de Jeugdzorg van toepassing is: voor de betrokkene in de leeftijd van 12 tot 18 jaar die niet in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen terzake, treden de ouders, die het ouderlijk gezag uitoefenen, dan wel de door de rechter aangewezen voogd, curator of mentor in de plaats van de betrokkene. Waar de Wet op de Geneeskundige Behandelovereenkomst of de Wet op de Jeugdzorg van toepassing is: indien de betrokkene in de leeftijdscategorie van 12 tot 16 valt en in staat is tot een redelijke waardering van zijn belangen, treden naast de betrokkene zelf, diens ouders, voogd, curator of mentor op.

Waar de Wet op de Jeugdzorg niet van toepassing is: indien betrokkene jonger dan 16 jaar is treden de ouders, die het ouderlijk gezag uitoefenen, dan wel de door de rechter aangewezen voogd, curator of mentor in de plaats van de betrokkene. Een betrokkene van 16 jaar en ouder, die in staat is tot een redelijke waardering van zijn belangen, is geheel handelingsbekwaam en kan alleen met zijn gerichte toestemming worden vertegenwoordigd²

Indien de betrokkene ouder is dan 18 jaar en niet in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen terzake, treedt in volgorde als hier weergegeven, als vertegenwoordiger voor hem op:

- Indien de betrokkene onder curatele staat of ten behoeve van hem het mentorschap is ingesteld, de curator of mentor.
- Indien de betrokkene deze schriftelijk heeft gemachtigd, de persoonlijk gemachtigde.
- Indien de persoonlijk gemachtigde ontbreekt of niet optreedt, de echtgenoot of andere levensgezel van betrokkene.
- Indien deze persoon dat niet wenst of ontbreekt, een kind, broer of zus van betrokkene.

Ook de betrokkene, die ouder is dan achttien jaar en wel in staat is tot een redelijke waardering van zijn belangen, heeft de mogelijkheid een andere persoon schriftelijk te machtigen om in diens plaats als vertegenwoordiger op te treden. Een toestemming kan door betrokkene of zijn vertegenwoordiger te allen tijde worden ingetrokken. De persoon, die in de plaats treedt van de betrokkene, betracht de zorg van een goed vertegenwoordiger. Hij is gehouden de betrokkene zoveel mogelijk bij de vervulling van zijn taken te betrekken. Indien een vertegenwoordiger optreedt namens de betrokkene, komt de verantwoordelijke zijn verplichtingen die voortvloeien uit de wet en dit reglement na jegens deze vertegenwoordiger, tenzij die nakoming niet verenigbaar is met de zorg van een goed verantwoordelijke. Wanneer de (ex)cliënt als bedoeld onder 2 is overleden kunnen nabestaanden (in de ruimste zin van het woord) een klacht indienen over een gedraging, nalaten of besluit met betrekking tot de (overleden) cliënt door de eenheid of haar medewerkers. Met uitzondering van nabestaanden zoals hiervoor vermeld moet iemand die optreedt namens een (ex)cliënt als bedoeld onder 2 dit aantonen met een schriftelijke verklaring van degene die wordt

¹ Gescheiden ouders houden samen het gezag, tenzij één van de twee door de rechter het gezag is ontnomen. Gezag kan ook worden uitgeoefend door een ouder en niet-ouder samen. Dit heet gezamenlijk gezag. Gezamenlijk gezag of gezamenlijke voogdij komt tot stand na een uitspraak van de rechter en eindigt bij meerderjarigheid of een uitspraak van een rechter. De niet-ouder heeft in dat geval dezelfde gezagsrechten en -plichten als de ouder met gezag. Een voogd en zijn of haar partner kunnen gezamenlijk voogdij uitoefenen. Dit staat gelijk aan gezamenlijk gezag. Beiden dienen dan zo mogelijk gezamenlijk toestemming te verlenen.

² Een ouder met gezag die om inzage vraagt of inlichtingen, kan die pas krijgen na een gerichte toestemming van de minderjarige zelf.

vertegenwoordigd. Zolang een dergelijke verklaring -na een verzoek daartoe van de Klachtencommissie- ontbreekt is een klacht niet ontvankelijk.

5. Medewerker

De medewerker is de persoon die werkzaam is (geweest) ten behoeve van X-Tense.

6. Klachtencommissie

Taak van de klachtencommissie is te lezen op <https://klachtenportaalzorg.nl/klachtenprocedure-wkkgz-wmo-en-jeugd zorg/>

7. Voorafgaand overleg

De klager die onvrede uit, bespreekt deze indien mogelijk eerst met de medewerker(s) op wie de onvrede is gericht. Dit is evenwel niet verplicht. Een klager mag zich te allen tijde rechtstreeks tot de Klachtencommissie wenden met een klacht. Tijdens dit overleg dient de medewerker op wie de onvrede is gericht kort de klachtenregeling uit te leggen. De klager heeft het recht zich bij dit overleg te laten bijstaan door een door hem aan te wijzen persoon. Leidt het overleg niet tot een oplossing, dan kan de klager een klacht indienen bij de Klachtencommissie:

<https://klachtenportaalzorg.nl/klacht-indienen>

8. Indienen klacht

Leidt het overleg niet tot een oplossing, dan kan de klager een klacht indienen bij de Klachtencommissie:

<https://klachtenportaalzorg.nl/klacht-indienen>

9. Behandeling formele klacht

Hierbij verwijst X-Tense graag naar de klachtenregeling Klachtenportaal Zorg voor jeugdhulpaanbieders en gecertificeerde instelling vallend onder de jeugdwet:

<https://klachtenportaalzorg.nl/wp-content/uploads/2021/06/2021-Klachtenreglement-Jeugdwet-KPZ.pdf>

10. Registratie klachten

- De klachtencommissie registreert alle klachten in een klachtenregister. De klachtencommissie brengt jaarlijks, vóór 1 maart van het lopende kalenderjaar, een verslag uit aan Klachtenportaal Zorg met betrekking tot het aantal klachten, de aard van de klachten en de daarmee samenhangende oordelen en aanbevelingen.
- Klachtenportaal Zorg brengt jaarlijks vóór 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar, een geanonimiseerd verslag uit van de werkzaamheden van de klachtencommissie en de acties die zijn ondernomen naar aanleiding van de uitgebrachte aanbevelingen.
- Het geanonimiseerd jaarverslag wordt gestuurd aan de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd, Afdeling Jeugd.
- Het jaarverslag wordt ter inzage gelegd voor aanbieders en cliëntenraden. Van de ter inzagelegging wordt melding gemaakt op de website

11. Evaluatie en wijziging van de regeling

De klachtenregeling is opgenomen in de kwaliteitshandboek van X-Tense en wordt jaarlijks geëvalueerd. De directie van X-Tense draagt jaarlijks zorgt voor de bespreking van het jaarverslag 'voortraject klachtenregeling en het jaarverslag van de klachtencommissie in het directieteam en/of managementteam. Dit kan leiden tot (tussentijdse) verbetering c.q. wijziging van de klachtenregeling.

De directie van X-Tense is eindverantwoordelijk voor de evaluaties en verbeteringen. Wijzingen treden in werking binnen één maand nadat deze binnen de instelling bekend zijn gemaakt.