

## Klachtenregeling voor cliënten van SPRING

*Procedure voor de behandeling en afhandeling van klantsignalen/klachten van iedere persoon aan wie SPRING diensten verleent of heeft verleend (een cliënt). Ook de wettelijke vertegenwoordiger, een schriftelijke gemachtigde of nabestaande van de cliënt kan zijn klantsignaal kenbaar maken/een klacht indienen.*

### Inleiding

Elke cliënt kan te maken krijgen met zaken waarover hij ontevreden is en waarover hij zijn ongenoegen wil uitspreken of waarover hij een klacht wil indienen. SPRING ziet deze zaken als signalen die haar kunnen helpen om de dienstverlening nog verder te verbeteren, en gaat daarom graag met de indiener in gesprek. Daarnaast vereist de Jeugdwet het hebben van een klachtenregeling.

SPRING gaat uit van het principe dat het eerste ongenoegen een klantsignaal is, en dat dit in eerste instantie zo dicht mogelijk bij de “bron” moet worden opgelost. Dat wil zeggen dat we er naar streven dat de cliënt eerst zelf probeert om rechtstreeks met de medewerker op wie zijn klantsignaal betrekking heeft, tot een oplossing van het klantsignaal te komen. Als de cliënt het klantsignaal om wat voor reden dan ook niet met de betreffende medewerker kan of wil bespreken of wanneer dit gesprek niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid, kan hij contact opnemen met diens leidinggevende en treedt de interne klachtenprocedure in werking (zie pg. 3 van dit document). Daarmee wordt optimaal gebruik gemaakt van de mogelijkheden om enerzijds het klantsignaal te lossen en anderzijds de kwaliteit van de dienstverlening (verder) te verbeteren.

In deze klachtenregeling staat de interne klachtenprocedure beschreven.

## Definities, kaders en uitgangspunten

### *Klantsignaal*

Onder een klantsignaal wordt verstaan: iedere mondelinge of schriftelijke uiting van ontevredenheid van een cliënt over een gedraging van (een medewerker van) SPRING. Dit geldt ook voor de weigering tot het verlenen van diensten.

### *Klacht*

We spreken van een klacht wanneer het bespreken van het klantsignaal niet tot een bevredigend resultaat heeft geleid.

### *Onderwerp van een klantsignaal of klacht*

De cliënt kan zijn ongenoegen uitspreken (en eventueel vervolgens een klacht indienen) over elke gedraging - of juist het ontbreken/uitblijven daarvan - van (een medewerker van) SPRING, die voor de cliënt negatieve persoonlijke gevolgen heeft gehad.

### *Wie dient het klantsignaal of klacht in*

Bij voorkeur dient de cliënt zelf het klantsignaal/de klacht in. Maar ook een wettelijk vertegenwoordiger of een gemachtigde van de cliënt kan een klantsignaal/klacht indienen, net als nabestaanden van een cliënt. Kinderen vanaf 12 jaar kunnen zelf een klantsignaal/klacht indienen; is het kind jonger dan zal een ouder of voogd dit namens het kind moeten doen.

### *Medewerker*

Tot de medewerkers van SPRING rekenen we:

- medewerkers met een vast dienstverband;
- medewerkers met een tijdelijk dienstverband;
- medewerkers die gedetacheerd zijn;
- stagiaires.

### *Kosten*

Aan het indienen van een klantsignaal/klacht zijn voor de cliënt geen kosten verbonden. Ook aan de behandeling van de klacht (door de organisatie of door de externe klachtencommissie) zijn voor de cliënt geen kosten verbonden.

Eventuele bijkomende kosten komen wél voor rekening van de cliënt zelf. Daarbij kan worden gedacht aan reiskosten of een vergoeding, die de cliënt betaalt aan iemand die hem in de klachtenprocedure vertegenwoordigt.

### *Een klantsignaal/klacht intrekken*

Een cliënt kan een klantsignaal/klacht op ieder willekeurig moment intrekken, ook als deze al in behandeling is genomen.

### *Ondersteuning*

Iedereen die te maken heeft met jeugdhulp, heeft recht op een onafhankelijke vertrouwenspersoon. Daarvoor kunnen cliënten terecht bij het [AKJ](#), die samenwerkt met [Zorgbelang Brabant - Zeeland](#). Ondersteuning door een vertrouwenspersoon is gratis. Het AKJ en Zorgbelang zijn zelfstandige stichtingen, de vertrouwenspersonen zijn niet in dienst van een jeugdhulpaanbieder.

### **Interne procedure**

De cliënt laat na de behandeling van het klantsignaal weten dat het ongenoegen niet naar tevredenheid is weggenomen. De cliënt kan zelf schriftelijk of mondeling een klacht indienen bij de leidinggevende van de medewerker op wie de klacht betrekking heeft, of dit via de medewerker laten lopen. In een bemiddelingsgesprek probeert de leidinggevende de onvrede weg te nemen en de klacht te verhelpen. De leidinggevende legt de uitkomst van het gesprek vast in het *Registratieformulier voor ongenoegen/klachten van cliënten van SPRING*.

### **Termijnen**

SPRING streeft ernaar klachten zo snel mogelijk af te handelen. Onderstaande termijnen moeten dan ook als uiterste termijnen worden gezien.

De klacht zal steeds zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen een termijn van vier weken na het indienen van de klacht worden besproken en afgehandeld.

Zowel de cliënt als degene op wie de klacht betrekking heeft, krijgen binnen een week na het gesprek een schriftelijk verslag met daarin de gespreksonderwerpen en de gemaakte afspraken.

## Klacht wel/niet in behandeling nemen

Het uitgangspunt is dat SPRING iedere uiting van ongenoegen en iedere klacht zorgvuldig behandelt.

SPRING is niet verplicht een klacht te behandelen die gaat over een gedraging:

- waarover al eerder een klacht is ingediend, die toen volgens de regels is afgehandeld;
- die langer dan een jaar voor indiening plaatsvond;
- waartegen een opsporingsonderzoek of strafrechtelijke procedure loopt.

Als een klacht niet wordt behandeld, wordt dit de cliënt binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk medegedeeld. De termijn wordt gerekend vanaf de dag dat de klacht door SPRING is ontvangen.

## Registratie van de klacht

De afhandeling van iedere klacht wordt door SPRING vastgelegd. Daarbij wordt gebruik gemaakt van het *Registratieformulier voor ongenoegen/klachten van cliënten van SPRING*. De manager is ervoor verantwoordelijk dat klachten tenminste éénmaal per jaar worden geanalyseerd en dat er op grond daarvan waar nodig verbetermaatregelen worden genomen.

De registratie wordt bijgehouden door de management-assistent.

## Externe procedure

De cliënt laat na de behandeling in de interne procedure weten dat het ongenoegen niet naar tevredenheid is weggenomen. In dat geval heeft SPRING een externe klachtencommissie waar de cliënt zich toe kan wenden. Dit kan middels een mail naar: [klacht@springjeugd.nl](mailto:klacht@springjeugd.nl)

## Samenstelling externe klachtencommissie

De externe klachtencommissie bestaat uit tenminste twee leden en een voorzitter, te weten:

- Een lid met kennis van de jeugdzorg
- Een lid namens de cliënten
- Een externe voorzitter (jurist)

Geen van de leden mag een directe binding hebben met één van de stichtingen van SPRING, in de zin van een lidmaatschap van de Raad van Bestuur of de Raad van Toezicht, of in de zin van een dienstverband bij SPRING.

Elk lid van de commissie is tot geheimhouding verplicht ten aanzien van de gegevens die hem/haar bij de behandeling van de klacht ter kennis zijn gekomen.

De externe klachtencommissie kan aan iedereen binnen SPRING verzoeken om inlichtingen te verstrekken ten aanzien van hetgeen waarover is geklaagd. Deze gegevens dienen verstrekt te worden voor zover dit niet in strijd is met enige wettelijke of andere plicht tot geheimhouding.

### **Termijnen**

De externe klachtencommissie streeft ernaar klachten zo snel mogelijk af te handelen. Onderstaande termijnen moeten dan ook als uiterste termijnen worden gezien.

- Binnen tien werkdagen ontvangt de klager per mail een bevestiging van de ontvangst van de klacht. Tevens wordt melding gemaakt van de verdere procedure.
- Bij de schriftelijke bevestiging zal de klager expliciet worden medegedeeld dat alle, voor de klacht relevante stukken (waaronder ook vertrouwelijke stukken) door de commissie kunnen worden ingezien, tenzij klager zich daartegen verzet. Wanneer klager zich verzet, dient hij/zij dit per omgaande, maar uiterlijk binnen vijf werkdagen, bij de externe klachtencommissie te melden. Dit verzet kan een goede beoordeling en een adequate behandeling van de klacht door de commissie bemoeilijken.
- De commissie informeert degenen op wie de klacht betrekking heeft binnen tien werkdagen over het indienen van de klacht, en over de verdere procedure.
- Binnen zes weken na het indienen van de klacht, vindt de hoorzitting plaats.
- Binnen tien werkdagen na de klachtbehandeling ontvangen partijen hiervan een schriftelijk verslag op hoofdlijnen.

- Partijen kunnen binnen tien werkdagen na ontvangst van het verslag hun opmerkingen aan de commissie kenbaar maken.
- Binnen tien weken na ontvangst van de klacht stelt de commissie partijen schriftelijk op de hoogte van haar oordeel over de klacht. Wanneer de commissie van deze termijn afwijkt maakt zij daarvan binnen de termijn van tien weken melding bij partijen, onder vermelding van de termijn waarbinnen partijen uitspraak kunnen verwachten.

### **Procedure**

De klager en de aangeklaagde kunnen zich tijdens de behandeling van de klacht, desgewenst en voor eigen rekening en verantwoording, laten bijstaan door personen die door henzelf zijn aangewezen.

De commissie bepaalt of de klager en aangeklaagde in de gelegenheid worden gesteld om mondeling (fysiek of online) of schriftelijk een toelichting te geven op de klacht.

Wanneer wordt besloten tot een fysieke hoorzitting, vindt deze plaats in de nabijheid van de woonplaats van de klager.

Op verzoek van de klager of aangeklaagde kan het horen door de commissie apart van elkaar plaatsvinden.

Na het verlopen van de reactietermijn op het verslag stelt de commissie het verslag vast. Reacties van partijen worden als bijlage bij het verslag gevoegd. Het verslag (met bijlage(n)) vormt de basis voor het oordeel van de commissie over de klachtafhandeling.

Het oordeel van de commissie over de gegrondheid van de klacht wordt met redenen omkleed vastgesteld. De commissie kan tevens aanbevelingen doen.

### **Klacht wel/niet in behandeling nemen**

Het uitgangspunt is dat iedere klacht zorgvuldig behandeld wordt.

De externe klachtencommissie is niet verplicht een klacht te behandelen die gaat over een gedraging:

- waarover al eerder een klacht is ingediend, die toen volgens de regels is afgehandeld;
- die langer dan een jaar voor indiening plaatsvond;

- die nog niet in de interne procedure behandeld is;
- waartegen een opsporingsonderzoek of strafrechtelijke procedure loopt.

Als een klacht niet wordt behandeld, wordt dit de cliënt binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk medegedeeld. De termijn wordt gerekend vanaf de dag dat de klacht door de externe klachtencommissie is ontvangen.

De commissie heeft tevens de bevoegdheid een klager door te verwijzen naar een andere instantie die naar het oordeel van de commissie een meer geëigende klachtenbehandeling of rechtsgang kan bieden.

Een afschrift van het oordeel van de externe klachtencommissie wordt verstrekt aan de Raad van Bestuur van SPRING.

Wanneer de externe klachtencommissie heeft geoordeeld deelt SPRING binnen tien werkdagen na de uitspraak schriftelijk aan klager en commissie mee welke maatregelen zij naar aanleiding van het oordeel en eventuele aanbevelingen zal nemen.

SPRING neemt het oordeel van de externe klachtencommissie over. Slechts in uitzonderlijke gevallen, en dan met zwaarwichtige redenen omkleed, zal SPRING afwijken van het oordeel van de externe klachtencommissie. In die situaties zal eerst de mening van de commissie gehoord worden. Aanbevelingen zijn niet bindend; SPRING kan hierover een eigenstandige beslissing nemen.

De externe klachtencommissie brengt jaarlijks een geanoniseerd verslag uit van haar werkzaamheden aan de Raad van Bestuur van SPRING.