



JEUGDBESCHERMING NOORD & VEILIG THUIS GRONINGEN



Klachtenprocedure cliënten

Interne werkwijze afgeleid van de Klachtenregeling cliënten

Titel: Klachtenprocedure cliënten	Goedkeuring door: ☒ Bestuurder ☐ JB/JR ☐ VTG
Proceseigenaar: Bestuurder	Datum goedkeuring: 01-10-2021
Procesondersteuner: 5.1.2e Kwaliteit & Beleid	Geldig tot: 01-01-2026

1. Inleiding

Jeugdbescherming Noord & Veilig Thuis Groningen heeft een klachtenregeling voor cliënten. Deze klachtenregeling is voor intern gebruik vertaald naar een drietal procedures:

1. Informele klachtenprocedure,
2. Formele klachtenprocedure,
3. Klachtenprocedure bij de bestuurder.

Definities van de onderscheiden procedures staan in de klachtenregeling.

2. De procedures

In deze paragraaf worden de procedures uitgewerkt op basis van werkafspraken tussen de verschillende functiegroepen binnen onze organisatie.

Uitgangspunt voor het goed verlopen van de procedures is de samenwerking tussen de teammanagers en hun managementassistentes en de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie op basis van ieder zijn eigen verantwoordelijkheid in het proces.

Daarbij zijn de administratieve processen rondom de afhandeling van alle procedures afgestemd tussen de managementassistentes en de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie.

2.1 Informele klachtenprocedure

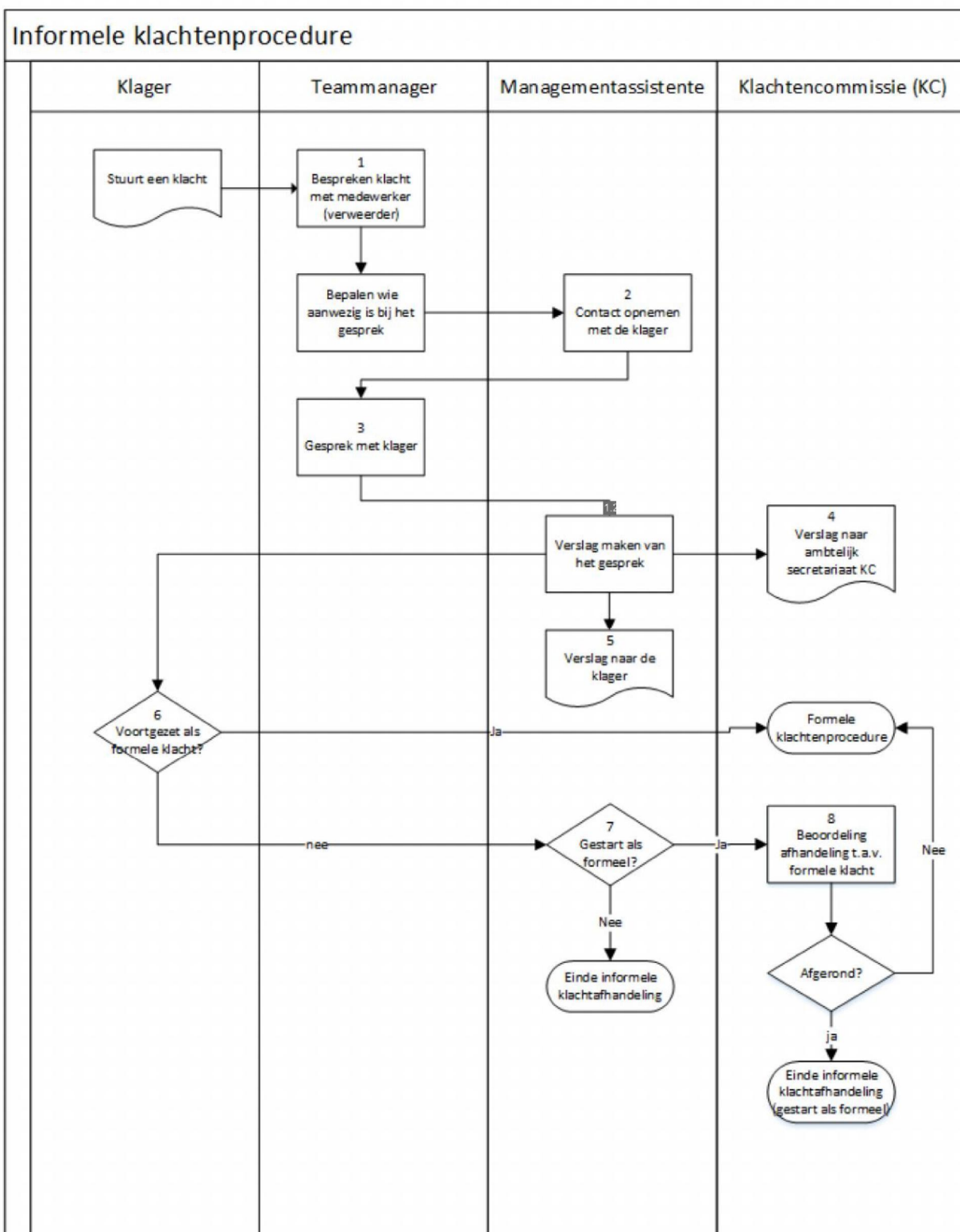
Als cliënten bij de afdeling aangeven dat hun onvrede over de hulpverlening onvoldoende kan worden opgelost in het contact met de hulpverlener, dan kunnen zij de onvrede met de teammanager bespreken.

Jeugdbescherming Noord/Veilig Thuis Groningen verzoekt de cliënt dan de onvrede/klacht kort op papier te zetten/per mail te versturen aan info@jbn Noord.nl of info@veiligthuisgroningen.nl.

Daarna volgt (bij voorkeur) binnen 2 weken een afspraak om de onvrede te komen bespreken. Klagers kunnen ook rechtstreeks naar de klachtencommissie gaan met hun klacht.

Indien de teammanager vermoedt dat in de betreffende casus sprake is van een aanzienlijk risico op schade die cliënt en/of ondersteuner aan de organisatie kan toebrengen, meldt hij/zij dit bij de bestuurder. Denk hierbij bijvoorbeeld aan schade veroorzaakt door media, politiek/maatschappelijk invloedrijke personen, feitelijke fysieke bedreiging van mensen en gebouw.

Een informele afhandeling kan ook ontstaan vanuit een aanvankelijk als formeel ingediende klacht. De klachtencommissie blijft verantwoordelijk voor het afhandelen van deze klacht. De klachtencommissie beoordeelt na afloop van de informele afhandeling op basis van hun verantwoordelijkheid of de formele klacht daarmee voldoende is afgehandeld.

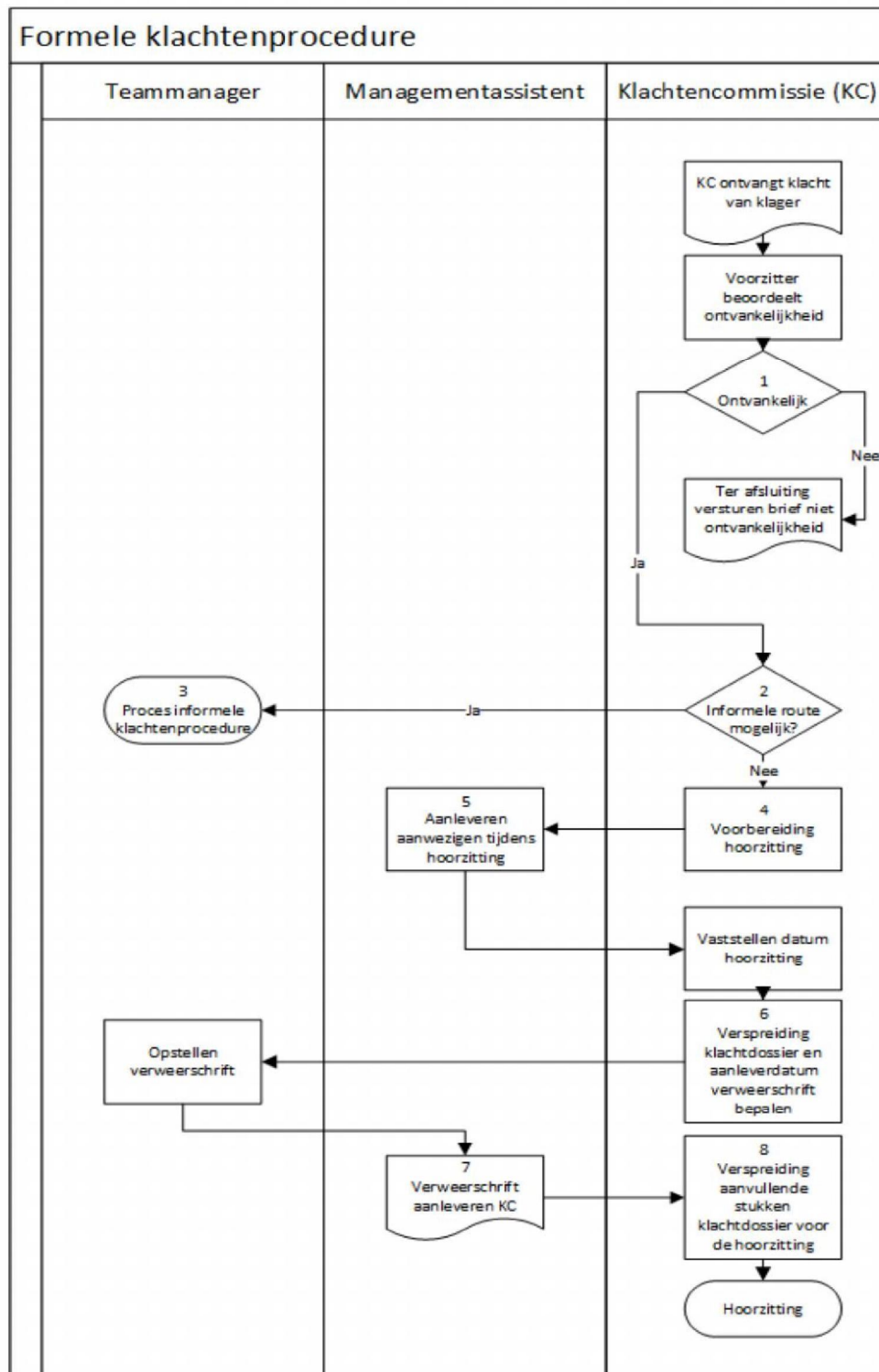


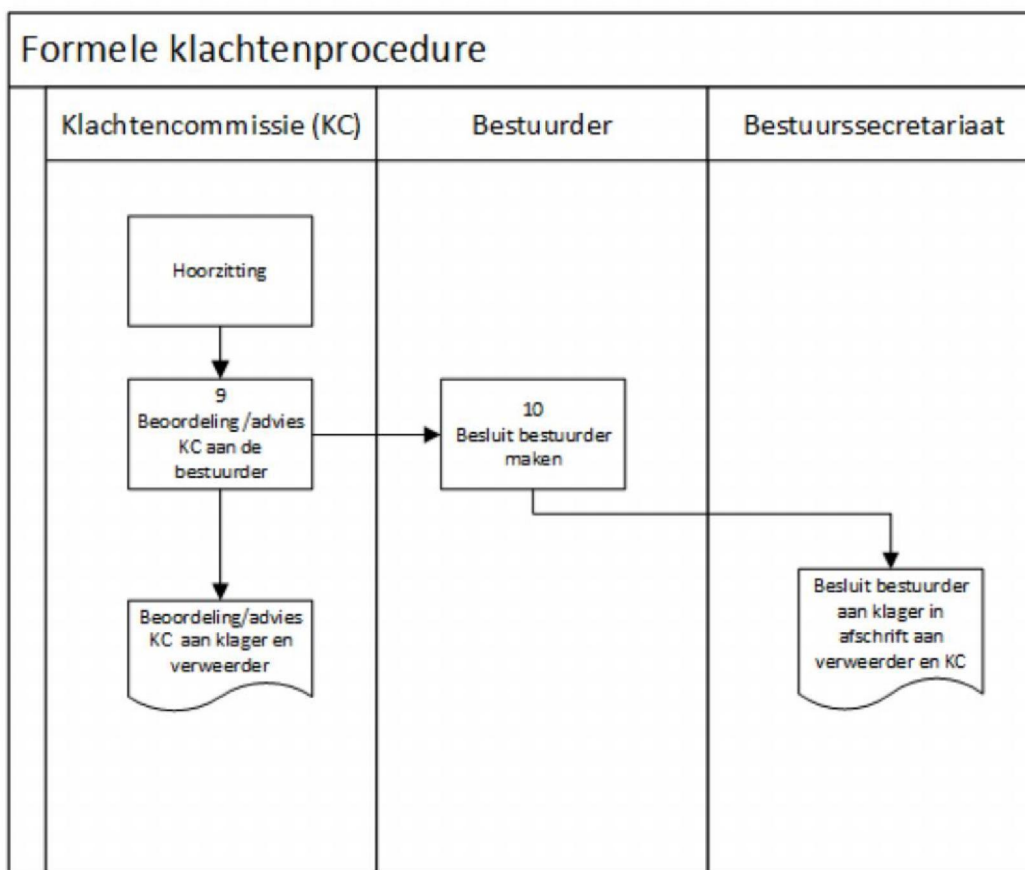
Informele klachtenprocedure		
Termijn	Toelichting op de activiteiten	
1 week	1	De teammanager bespreekt de klacht met de betreffende medewerker. Dit gesprek heeft tot doel te bezien welke aanpak het meest kans van slagen heeft. Afhandeling door de teammanager is laagdrempelig en heeft daarbij de voorkeur boven behandeling door de klachtencommissie. Ook kan het zijn dat beiden het geschikter achten dat eerst nog de medewerker zelf een gesprek met klager voorstelt. De teammanager bepaald op basis van het gesprek naar aanleiding van de aard van de klacht wie en welke functie bij het gesprek aanwezig is.
	2	In de eerste week na ontvangst van de klacht heeft de teammanager bij voorkeur telefonisch contact met cliënt. De managementassistente stuurt vervolgens een ontvangstbevestiging en vermeldt hierin wat met cliënt is afgesproken. De kopie van de klacht én de ontvangstbevestiging worden opgeslagen in een digitale map (met naam cliënt) en de praktische afspraken worden bijgewerkt in een digitaal overzicht. De ambtelijk secretaris van de klachtencommissie heeft toegang tot deze digitale gegevens.
2 weken	3	Gesprek met de cliënt: In principe is de betreffende medewerker tegen wie de klacht is gericht, aanwezig.
	4	De klachtencommissie ontvangt na het klachtgesprek een verslag van het gesprek en een afschrift van de klachtbrief. Als er sprake is van een formele klachtenprocedure (zie 6 en 7): Voor het gespreksverslag kan gebruik gemaakt worden van het KC-format als het verslag voor naar de cliënt langer op zich laat wachten dan wenselijk is.
	5	Brief met verslag van het gesprek naar de klager: Als er sprake is van een formele klachtenprocedure (zie 6 en 7): De teammanager kan hiervoor het evt. verslag van het KC-format (zie 4) gebruiken; maar het verslag zal niet (altijd) in de plaats komen van het uitgebreidere verslag, want dat heeft soms ook een functie in de samenwerkingsrelatie of in een vervolklachtproces. Let daarbij goed op dat de inhoud van de 2 verslagen van gelijke strekking is. De kopie van het verslag wordt opgeslagen in een digitale map (met naam cliënt) en de praktische afspraken worden bijgewerkt in een digitaal overzicht. De ambtelijk secretaris van de klachtencommissie heeft toegang tot deze digitale gegevens.
	6	Klager kan besluiten de informele klacht voort te zetten als formele klacht. In dat geval wordt de klacht verder behandeld via de formele klachtenprocedure.
	7	In het geval het gaat om een informele klachtbehandeling binnen de formele klachtenprocedure (zie bij 'formele klachtenprocedure': 2 en 3), dan is de klachtencommissie verantwoordelijk voor de verdere behandeling van de klacht.
	8	Nadat de klachtencommissie kennis heeft genomen van het gespreksverslag besluit de klachtencommissie over de verdere behandeling, eventueel in afstemming met klager.

2.2 Formele klachtenprocedure

De afhandeling van de formele klachtenprocedure wordt uitgevoerd door de klachtencommissie. Veel van hun stappen wordt in de uitvoering gedaan door de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie onder verantwoordelijkheid van de voorzitter van de klachtencommissie.

Uiteindelijk neemt de bestuurder een besluit op basis van de beoordeling/het advies van de klachtencommissie, en eventuele maatregelen naar aanleiding van de eventueel gegrond verklaarde klachtonderdelen.





Formele klachtenprocedure		
Termijn	Toelichting op de activiteiten	
2 maanden (excl. de opschortingstermijn door de bemiddelingsprocedure, art. 5 lid 4)	1	Beslist de voorzitter van de klachtencommissie dat de klacht niet ontvankelijk is dan geeft de voorzitter dit besluit schriftelijk en gemotiveerd aan klager en verweerder te kennen. Zo mogelijk wordt de klager gewezen op andere mogelijkheden om de klacht aan de orde te stellen. (Zie klachtenregeling art. 4 lid 7).
	2	Acht de voorzitter van de klachtencommissie een informele route wenselijk dan neemt de klachtencommissie per ommekeer contact op met klager om af te stemmen of klager een informele route wenselijk acht. De teammanager gaat in beginsel altijd akkoord met een informele route. De teammanager wordt hier op dit moment wel over geïnformeerd en kan indien nodig alsnog aangeven dat het niet wenselijk is om de informele route te volgen.
	3	Informele klachtenprocedure: zie verder bij route 'Informele klachtenprocedure'.
	4	De klachtencommissie informeert de teammanager/managementassistente dat de klacht wordt behandeld op een hoorzitting. De klachtencommissie draagt er zorg voor dat de managementassistente het klachtdossier waarop verweer wordt gevraagd, heeft ontvangen.

	5	De managementassistente informeert de klachtencommissie zo spoedig mogelijk wie van de zijde van verweerder bij de hoorzitting aanwezig zal/zullen zijn.
	6	De klachtencommissie laat op zo kort mogelijke termijn per email aan de managementassistente weten wanneer de hoorzitting zal zijn en wanneer het verweer binnen moet zijn (in principe 10 dagen voor de hoorzitting). De klachtencommissie verspreidt het klachtdossier aan betrokkenen en roept partijen schriftelijk op om te worden gehoord. Verweerders dienen hun agenda vrij te maken voor de geplande hoorzitting.
	7	De managementassistente draagt er zorg voor dat het verweerschrift tijdig en compleet aan de klachtencommissie wordt verzonden.
	8	De klachtencommissie draagt er zorg voor dat het verweerschrift tijdig aan klager wordt verzonden. De klachtencommissie coördineert de verspreiding van alle betreffende stukken aan betrokkenen.
	9	De beoordeling/het advies van de klachtencommissie aan de bestuurder wordt verzonden naar de bestuurder en aan partijen.
1 maand	10	Bestuurder deelt uiterlijk binnen 1 maand na ontvangst van de beoordeling/het advies, aan klager in afschrift aan verweerder en klachtencommissie, mee of de bestuurder de beoordeling deelt en of er maatregelen worden getroffen.

2.3 Klachtenprocedure bij de bestuurder

Grondregel is dat de bestuurder tracht een klacht via de informele route te laten behandelen en dat de klacht wordt besproken met de betreffende teammanager, waarna een besluit zal worden genomen over de afhandeling. Er zijn twee mogelijkheden:

1. Informele klachtbehandeling,
2. Formele klachtbehandeling.

Het bestuurssecretariaat stemt met de bestuurder af aan wie de klacht wordt doorgeleid en vermeldt in de ontvangstbevestiging de uitkomst hiervan.

