



Model Klachtenregeling zorg- en adviesteams

Landelijk steunpunt ZAT

Nederlands Jeugdinstituut
ZAT infolijn t (030) 230 65 64
e infozat@nji.nl
i www.zat.nl

De onderhavige klachtenregeling is opgesteld in nauwe samenhang met de klachtenregelingen van de deelnemende instellingen. Omdat de medewerkers van het ZAT in dienst zijn en blijven van hun eigen instelling geldt bij klachten over individuele medewerkers in eerste instantie de klachtenregeling van haar of zijn eigen instelling. Pas wanneer het een klacht betreft over het ZAT als organisatie geldt de onderhavige klachtenregeling.

1. Klantvriendelijk = Klachtvriendelijk

Met dit uitgangspunt in gedachten stelt het zorg- en adviesteam (ZAT) de klanten, leerlingen/deelnemers en hun ouders/verzorgers, in de gelegenheid om een klacht in te dienen, indien dit naar de mening van de klanten gerechtvaardigd is. Klachten zijn nooit onwelkom en zullen met de grootst mogelijke openheid en zorgvuldigheid behandeld worden. De klanten worden in woord en geschrift geïnformeerd over hun recht om een klacht in te dienen en de mogelijkheid een exemplaar van de volledige klachtenprocedure bij het ZAT op te vragen.

2. Begrippen

Klacht: Iedere gemotiveerde uiting van ongenoegen over elke gedraging van een of meerdere medewerkers of medewerkers van het ZAT.

Gedraging:

Enig handelen of nalaten daarvan alsmede het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor de leerling/deelnemer en diens ouder(s)/verzorger(s).

Klager:

Elke leerling/deelnemer, diens ouder(s)/verzorger(s)/voogd, die door een gedraging van een ZATmedewerker, zelfstandig in zijn belangen is geschaad, heeft het recht, alleen of met hulp van anderen, een klacht in te dienen. De ouder(s)/verzorgers/voogd kunnen een klacht indienen op eigen titel of namens de leerling/deelnemer.

Beklaagde:

De in het ZAT werkzame personen of het ZAT als team.

Vertrouwenspersoon:

De klager kan zich bij de indiening en de behandeling van zijn klacht, in eerste en tweede instantie, laten bijstaan door een vertrouwenspersoon naar eigen keuze.



3. Door wie worden klachten behandeld?

Het zorg- en adviesteam (ZAT) is samengesteld uit medewerkers die een dienstverband hebben bij de in het ZAT participerende instellingen. De kwaliteit van de werkzaamheden die zij in ZAT- verband uitvoeren valt onder de verantwoordelijkheid van deze instellingen. Klachten die betrekking hebben op het beroepsmatig handelen van de individuele ZAT-medewerkers moeten derhalve terecht komen bij de instelling bij wie de betreffende medewerker een dienstverband heeft en daar volgens de voor die instelling vastgestelde klachtenprocedure in behandeling worden genomen. Bij klachten over de toepassing van het recht op informatie en rechten die te maken hebben met privacybescherming dient men zich te wenden tot de verantwoordelijke voor het ZAT. Dit is doorgaans de directeur van de school waar het ZAT aan verbonden is of, ingeval meerdere scholen gebruik maken van één ZAT, de school die de leerling heeft ingebracht. Dit geldt tevens ingeval de casus is ingebracht door andere partijen dan de school.

Klachten kunnen ook betrekking hebben op het functioneren van het ZAT als collectief en de besluiten die in teamverband zijn genomen. Ze overstijgen het niveau van het individueel handelen van de ZAT - medewerker. Klachten van deze aard worden voorgelegd aan de verantwoordelijke voor het ZAT zijn de de directie van de school/scholen.....

De jeugdhulpverlening beschikt over een externe klachtencommissie bij wie cliënten in beroep kunnen gaan tegen de uitspraak van de interne klachtencommissie die de klacht heeft behandeld. Ook deze commissie werkt volgens een vastgesteld reglement.

Het ZAT beschikt over een procedure hoe een klacht bij de juiste instelling terecht komt. Deze procedure wordt hieronder geschetst. Het ZAT beschikt tevens over de klachtenregelingen van de participerende instellingen, teneinde de noodzakelijke zorgvuldigheid m.b.t. klachten in acht te kunnen nemen.

4. Procedure bij het indienen en afhandelen van klachten over een ZAT - medewerker

1. Een klacht kan ingediend worden vanaf het eerste moment van contact tussen cliënt (leerling/deelnemer, ouders/verzorgers) en een ZAT - medewerker en moet binnen 1 jaar nadat de klachtwaardige handeling aan hem bekend is geworden, door de klager worden ingediend.
2. Een klacht kan door de klager, eventueel bijgestaan door een vertrouwenspersoon, in eerste instantie mondeling met de voorzitter van het ZAT besproken worden.
3. De voorzitter kan de klager verzoeken de klacht bij de betrokken ZAT - medewerker aanhangig te maken.
4. Indien de klager dit wenst kan de voorzitter besluiten een bemiddelende rol te vervullen tussen klager en beklaagde. Uitgangspunt hierbij is het principe van hoor en wederhoor. De voorzitter kan ook besluiten van bemiddeling af te zien.
5. De voorzitter maakt een verslag van de in bovengenoemd kader gevoerde gesprek(ken) ten behoeve van klager en beklaagde.
6. Als de klager besluit tot doorgang van de klacht, stelt de voorzitter hem op de hoogte van naam en adres van de klachtencommissie bij wie de klacht schriftelijk ingediend moet worden.

7. De voorzitter kan de klager voor hulp bij het formuleren van de klacht verwijzen naar het Advies en Klachten Bureau Jeugdhulpverlening. Een klacht bevat de naam en het adres van de klager, een dagtekening, een omschrijving van de klacht.
8. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen

5. Procedure bij klachten over het ZAT als team

1. Klachten die het individueel handelen van ZAT-medewerkers overstijgen, c.q. betrekking hebben op het functioneren van het ZAT als team, kunnen in eerste instantie besproken worden met de voorzitter van het ZAT.
2. De voorzitter maakt hiervan een verslag ten behoeve van de klager en ten behoeve van het team.
3. De coördinator kan de klager voor hulp bij het formuleren van de klacht verwijzen naar het Advies en Klachten Bureau Jeugdhulpverlening. Een klacht bevat de naam en het adres van de klager, een dagtekening, een omschrijving van de klacht (alleen mbt jeugdzorgklachten).
4. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

6. Registratie

1. Alle klachten die terecht komen bij de voorzitter van het ZAT worden geregistreerd.
2. De voorzitter stelt minimaal ieder kalenderjaar een verslag op ten behoeve van de Stuurgroep. In het verslag wordt vermeld: het aantal klachten; de aard van de klachten; de wijze van behandeling van de klachten; de methodische of beleidsmatige veranderingen die hebben plaats gevonden naar aanleiding van de klachtbehandeling.
3. Het verslag bevat geen informatie die herleidbaar is tot personen.

7. Evaluatie

Deze procedure zal een jaar na inwerkingtreding worden geëvalueerd en zo nodig worden bijgesteld door de stuurgroep

Hierna vindt evaluatie en eventuele bijstelling iedere twee jaar plaats.

Vastgesteld op 20..., te

Datum inwerkingtreding: 20

Adres Advies en Klachtenbureau Jeugdhulpverlening:

Adres Externe klachtencommissie: