

Klachtenregeling Stichting Ouder en Kindteams Amsterdam

Datum vastgesteld: december 2018

Documenteigenaar: Bestuurder Stichting Ouder- en Kindteams Amsterdam

Evaluatie half jaar na invoering vervolgens, eens per jaar

Klachtenregeling Stichting Ouder- en Kindteams Amsterdam

1. Het doel van de klachtenregeling
2. De visie van het Ouder- en Kindteam op klagen en klachten
3. Werkwijze omgaan met klachten en registratie
4. Doel en rol klachtondersteuner Ouder- en Kindteams
5. Vertrouwenspersoon
6. De klachtencommissie
7. Leren van signalen/klachten
8. De wijze waarop over de regeling wordt gecommuniceerd met cliënten en medewerkers

Bijlage 1 tekst website

Bijlage 2 werkproces

Bijlage 3 registratieformulier

Bijlage 4 klachtencommissie

1. Het doel van de klachtenregeling

De klachtenregeling legt richtlijnen, en waar nodig procedures, vast om ervoor te zorgen dat:

- klachten van cliënten zo snel mogelijk worden opgelost
- een cliënt desgewenst zijn/klacht kan laten toetsen door een klachtencommissie onafhankelijk van de betrokken medewerkers
- de wijze waarop het 'leren van klachten' is georganiseerd
- de wijze waarop over deze afspraken en regelingen verantwoording wordt afgelegd

De klachtenregeling van Ouder- en Kindteams Amsterdam staat open voor alle in Amsterdam wonende of schoolgaande jeugdigen en hun (pleeg)ouders/verzorgers die gebruik maken van het dienstenaanbod dat Ouder- en Kindteams Amsterdam uitvoert in het kader van de Jeugdwet.

2. Visie van Stichting Ouder- en Kindteams Amsterdam op klachten

Het Ouder- en Kindteam beschouwt een klacht

- als een signaal dat de hulpverlening is gestagneerd of dreigt te stagneren
- als een kans er alsnog voor te zorgen dat cliënt en medewerker die (dreigende) stagnatie kunnen oplossen.

De begrippen 'klagen', 'ongenoegen' e.d. hebben een negatieve lading. In een overleg met Jeugdplatform Amsterdam (JPA) kwam naar voren dat door die negatieve lading cliënten minder makkelijk het contact zoeken als ze iets willen bespreken waar ze het niet mee eens zijn, iets dat ze dwarszit, of iets waar ze meer uitleg over zouden willen hebben. Daar komt bij dat cliënten afhankelijk zijn van de hulpverlener, en niet makkelijk kunnen inschatten wat klagen betekent voor de onderlinge relatie. Een hulp-/adviesrelatie is altijd asymmetrisch, wat het risico in zich

Ouder- en Kindteams Amsterdam

draagt dat cliënten (bewust of onbewust, soms verregaand) bereid zijn mee te werken aan een interventie die ze eigenlijk niet zien zitten, aan een advies dat ze eigenlijk niet begrijpen, of waar ze eigenlijk niet in geloven. Ook in een praktijk als die van het Ouder- en Kindteam, waar continu wordt nagegaan of er geen misverstanden of verkeerde verwachtingen ontstaan, is dat is niet altijd te voorkomen; maar doorgaans wel te herstellen. Daar waar dit niet lukt, kan de teamleider betrokken worden. Daar waar dit niet leidt tot een oplossing naar tevredenheid is deze klachtenregeling van toepassing.

Voor succesvolle klachtbehandeling is van belang dat snel (uiterlijk na 2 werkdagen) wordt gereageerd en contact wordt opgenomen voor een gesprek of afspraak.

Een klacht of signaal die betrekking heeft op andere aspecten van de kwaliteit van de hulpverlening (de gebouwen, de bereikbaarheid, de ontvangst e.d.) wordt op overeenkomstige wijze behandeld.

3. Werkwijze

Het Ouder- en Kindteam kiest voor een 'registratie-arme' en 'procedure-arme' werkwijze.¹
In het bijgevoegde stroomschema wordt dit zichtbaar gemaakt. (bijlage 2)

1. Via de website wordt de cliënt drie mogelijkheden geboden om een signaal of klacht aan de orde te stellen: direct bespreken met de medewerker met wie de cliënt contact had, neerleggen bij de teamleider, melden aan of bespreken met de klachtondersteuner van Ouder- en Kindteams, of een klacht voorleggen aan een klachtencommissie.
2. Als een cliënt met een klacht contact opneemt met een medewerker, teamleider, klachtondersteuner, of het algemene telefoonnummer van Ouder- en Kindteams Amsterdam wordt de cliënt verzocht/aangeraden de klacht of vraag eerst te bespreken met de medewerker met wie de cliënt contact heeft/had.
 - 2a. Als cliënt dat niet wil, niet meer weet wie etc., dan wordt gewezen op de mogelijkheid contact op te nemen met de klachtondersteuner van Ouder- en Kindteams Amsterdam
 - 2b. Klachten of signalen die niet direct betrekking hebben op de hulpverlening worden doorgegeven aan de klachtondersteuner.
 - 2c. De klachtondersteuner van Stichting Ouder- en Kindteams Amsterdam neemt contact op met de cliënt om te bespreken wat de volgende stap zou kunnen zijn. (zie verder onder taak klachtondersteuner Ouder- en Kindteams.) Maximale termijn 2 werkdagen.
3. Voor het vervolg zijn geen termijnen en procedures voorgeschreven. De normale zorgvuldigheid wordt betracht: snel contact leggen, samen afspreken wat de volgende

¹ Route Jeugdgezondheidszorg (JGZ)

Wanneer de klacht gaat over de taken die worden uitgevoerd in het kader van JGZ Wet Publieke Gezondheid wordt de daar geldende werkwijze gevolgd. De intentie van deze regeling verschilt niet van onderstaande werkwijze, maar op het punt van registratie, administratieve procedure en verantwoording geldt daar het wettelijk kader van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (WKKGZ). Dat betekent dat een medewerker, die JGZ-taken uitvoert en een klacht krijgt die hij/zij niet direct zelf kan oplossen, de cliënt aanbiedt gebruik te maken van de klachtenafhandeling van de JGZ.

stappen zijn, wie daarbij worden betrokken, hoe men elkaar op de hoogte houdt e.d. Of, hoe en waar de afspraken worden vastgelegd is een zaak van onderling overleg. Als medewerker en cliënt het samen oplossen zal dat resulteren in meer duidelijkheid, een aanpassing van het advies, een bijgesteld plan van aanpak, een herziene beslissing e.d. Het Ouder- en Kindteam ziet dit als onderdeel van een normaal (niet afwijkend) proces, en hoeft niet in een klachtregistratie te worden opgenomen. De medewerker is zelf verantwoordelijk en stemt af met de teamleider.

4. Registratie.

Doel registratie: Leren van signalen van cliënten door opsporen en vastleggen van mogelijkheden om de kwaliteit van de hulpverlening te vergroten. (zie ook onder 8)

Wanneer registreren.

- bij gebeurtenissen die niet voldoen aan wat je van goede zorg mag verwachten
- wanneer geen oplossing is bereikt
- als er sprake is van een fout van de kant van Ouder- en Kindteam
- als een aanpassing in de manier van werken (primair proces en/of ondersteunende processen) nodig wordt geacht.

Wijze van registreren:

Teamleiders die een klacht behandelen registreren kort de inhoud en afhandeling van de klacht en verbeterpunten in een klachtenformulier genaamd 'Registratieformulier klacht'. De teamleider beschrijft en analyseert de klacht en doet een voorstel voor verbeteringen in de toekomst. Indien mogelijk wordt de cliënt hierbij betrokken. In de registratie wordt aangegeven dat het een signaal van een cliënt afkomstig was. De registratie is niet herleidbaar tot de cliënt. De teamleider stuurt het ingevulde registratieformulier naar de klachtondersteuner.

De teamleider slaat de klachtenformulieren op en draagt deze eens per vier maanden over aan de programmadirectie, gekoppeld aan de prestatiedialoog. De programmadirectie bewaart de formulieren op een centrale (digitale) plek. Ze worden vernietigd direct nadat de 12-maandsrapportage is vastgesteld.

4. Klachtondersteuner Stichting Ouder- en Kindteams Amsterdam

Waarom een klachtondersteuner

Uit onderzoek in de zorg blijkt dat mensen niet altijd tevreden zijn over de manier waarop zorgverleners hun klacht afhandelen. De afhandeling van een klacht duurt vaak te lang en gebeurt op een onpersoonlijke manier. Mensen willen zich gehoord voelen. En zij willen dat anderen in de toekomst niet hetzelfde overkomt. In de zorg is een deel van de oplossing gezocht in een wettelijke verplichting² tot het aanstellen van een klachtfunctionaris.

Stichting Ouder- en Kindteams Amsterdam volgt deze ontwikkeling

- om de drempel voor cliënten om een probleem aan te kaarten zo laag mogelijk te maken

² Opgenomen in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg (WKKKGZ). In deze wet wordt de verplichting een klachtencommissie in stand te houden opgeheven. In de jeugdwet is deze verplichting er wel.

Ouder- en Kindteams

Amsterdam

- om één duidelijk herkenbaar aanspreekpunt te bieden voor alle cliënten
 - zodat derden (bv gemeente, ketenpartners, enzovoort) cliënten met klachten over Stichting Ouder- en Kindteams makkelijk kunnen verwijzen
 - om een centrale plek te hebben ook voor klachten/adviezen/ideeën/signalen die niet direct over de hulpverlening gaan.
 - om de cliënt te ondersteunen als deze de klacht wil voorleggen aan de klachtencommissie, b.v. bij het schriftelijk formuleren van de klacht en het wegwijs maken in de procedure.
- Omdat Stichting Ouder- en Kindteams Amsterdam het belangrijk vindt om te laten zien dat alle aandacht er naar uitgaat om een klacht op te lossen, wordt in plaats van klachtfunctionaris de term klachtondersteuner gebruikt.

Taak klachtondersteuner Stichting Ouder- en Kindteams Amsterdam

De klachtondersteuner

- is aanspreekpunt voor de cliënt.
- bevordert dat de cliënt geen belemmeringen ervaart als hij een signaal/klacht onder de aandacht wil brengen; dat deze gehoord wordt en zich gehoord weet; en dat de klacht snel en adequaat wordt opgelost.
- kan de rol van gids, adviseur en intermediair vervullen.
- kan ook optreden als bemiddelaar. Hoe die rol wordt ingevuld wordt in onderling overleg bepaald, waarbij de cliënt leidend is.
- verschaft klagers informatie over de klachtencommissie en biedt klagers ondersteuning aan bij indiening en behandeling van een klacht bij de klachtencommissie.

De klachtondersteuner doet geen uitspraken over de (kwaliteit van) hulpverlening en neemt geen taken en verantwoordelijkheden van de cliënt, de teamleider of medewerker over.

Registratie klachtondersteuner Stichting Ouder- en Kindteams Amsterdam

Als een klacht binnenkomt bij de klachtondersteuner registreert deze de klacht en het verloop en de afhandeling van de klacht in excel-bestand 'Klachtadministratie'. Per klacht wordt geregistreerd:

- Klachtnummer
- Datum van binnenkomst
- Team
- Onderwerp
- Uitkomst
- Status (datum afgerond?)
- Verbeterpunt volgens registratieformulier

De klachtondersteuner stelt de directeur minstens eens per kwartaal op de hoogte van de klachten en bijzonderheden.

De klachtondersteuner houdt bij hoe vaak een beroep op haar/hem wordt gedaan en hoeveel tijdsinvestering daarmee gemoeid is. Doel hiervan is te kunnen volgen of de tijdsinvestering in juiste verhouding staat tot het beroep dat op deze functie wordt gedaan.

Ouder- en Kindteams Amsterdam

Net als alle andere medewerkers heeft hij/zij de mogelijkheid om procesafwijkingen, of gebeurtenissen die niet voldoen aan wat je van goede zorg mag verwachten te registreren. De klachtondersteuner is hierin onafhankelijk, maar kan na afloop van de klacht dit afstemmen met collega's die op een andere manier bij het signaal/klacht waren betrokken.

De registratie is niet herleidbaar tot de cliënt (zie verder bij klachtenrapportage en bij leren van klachten).

5. Vertrouwenspersoon

Behalve dat de cliënt altijd zelf bepaalt hoe hij een klacht aan de orde stelt heeft zij/hij ook altijd het recht zich door een zelf gekozen vertrouwenspersoon (waaronder bijvoorbeeld van Stichting Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ) te laten bijstaan. *Omdat de klachtondersteuner OKT een onafhankelijke rol heeft mag deze niet optreden als vertrouwenspersoon.*

6. Klachtencommissie Stichting Ouder- en Kindteams Amsterdam

Cliënten hebben wettelijk het recht op elk zelf gekozen moment een klacht in te dienen bij de klachtencommissie. Dit zal doorgaans gebeuren als de cliënt mogelijkheden van overleg niet (meer) wil benutten, of als hij/zij op enig moment meer verwacht van een formele klachtprocedure. Het voorleggen van een klacht aan de klachtencommissie moet schriftelijk gebeuren. Als de cliënt daarom vraagt zal de klachtondersteuner hulp bieden bij het formuleren en indienen van de klacht. Dit wordt actief aan de klager aangeboden. Cliënten die een klacht willen voorleggen aan de klachtencommissie dienen deze schriftelijk in via de klachtondersteuner van Ouder- en Kindteams via klacht@oktamsterdam.nl of per post:

Ouder- en Kindteams Amsterdam
T.a.v. klachtencommissie
Tulpstraat 17
1018 GZ Amsterdam

7. Leren van signalen/klachten

Wet- en regelgeving verplichten zorg-/hulpverleners te leren van klachten en ongewenste gebeurtenissen, en daarover transparant te zijn.

In Ouder- en Kindteams Amsterdam wordt het leren georganiseerd rond een de klachtenrapportage, gekoppeld aan de prestatiedialoog. Hierin worden de klachten JGZ meegenomen.

Geregistreerde signalen/klachten worden besproken in de teamvergadering van het team waar de klacht betrekking op had. Eventuele verbeteracties worden gepland en gemonitord. De geregistreerde en te bespreken klachten zijn niet herleidbaar tot de persoon van de klager. Het team kan hierbij ondersteund worden door de klachtondersteuner. De klachtondersteuner kan ook een rol krijgen in het breder implementeren van de verbeteracties. De klachtondersteuner informeert de klager over de verbeteracties.

Voor de prestatiedialoog wordt het aantal geregistreerde signalen/klachten en de verbeteracties gerapporteerd. In het kader van het jaardocument worden deze rapportages samengevat, en wordt aangegeven welke verbeteringen zijn aangebracht.

De **periodieke klachtenrapportage** bestaat dan uit:

- geregistreerde signalen (zie punt 3 onder 4)
- aantal procedures voor de klachtencommissie
- geleerde lessen en genomen verbetermaatregelen (transparantie).

8. Communicatie met cliënten en medewerkers over de regeling

Op de website van Ouder- en Kindteams Amsterdam en op KiCK wordt de hier beschreven manier van klachtbehandeling gecommuniceerd *als onderdeel van de organisatiefilosofie*.

Cliënten worden geïnformeerd over hoe Stichting Ouder- en Kindteams Amsterdam wil omgaan met signalen van onvrede en hoe zij een klacht kunnen melden bij de klachtondersteuner of kunnen voorleggen aan de klachtencommissie. Op aanvraag wordt aan cliënten de klachtenregeling voor cliënten toegestuurd.

Bijlage 1. Tekst website

Tip, Klacht of Vraag?

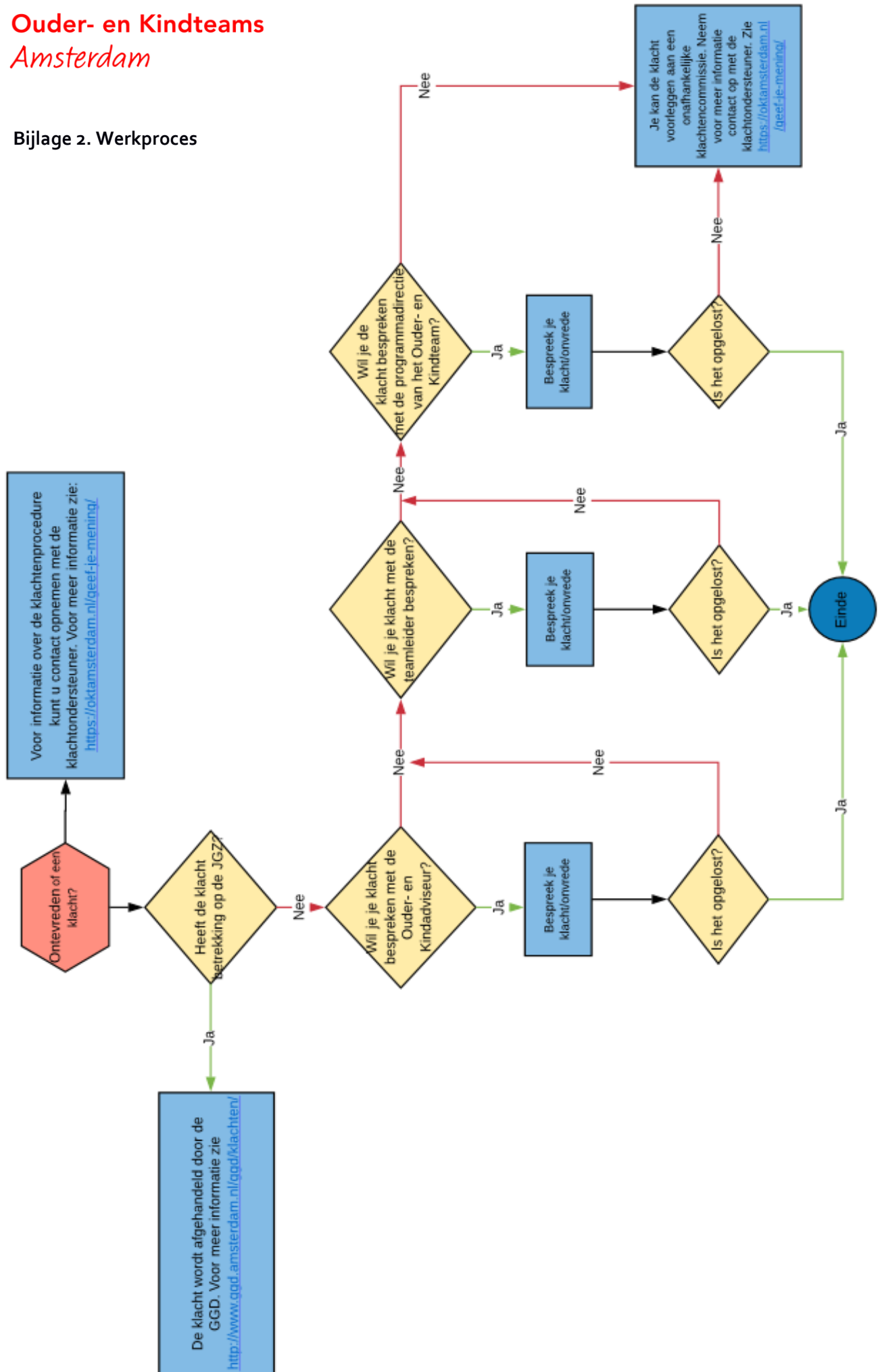
Ben je goed geholpen? Heb je een klacht of een tip? Wij horen graag wat wij beter kunnen doen!

Ben je niet tevreden over de hulp die je kreeg van Ouder- en Kindteams Amsterdam? Of over de manier waarop de samenwerking is verlopen? Als je er niet goed uitkomt met de medewerker met wie je contact hebt gehad, vraag dan om een gesprek met zijn of haar teamleider. Je kan onvrede ook melden bij klachtondersteuner Cees van Appeldoorn om te bespreken hoe je het best verder kan; telefonisch via 06 50672872 of per [e-mail](#). Je hebt ook altijd de mogelijkheid een klacht voor te leggen aan een onafhankelijke klachtencommissie. In de klachtenregeling die je [hier](#) kunt opvragen staat onder meer het adres en de procedure van de klachtencommissie.

Ben je goed geholpen of heb je een vraag? Ook dat horen wij graag.

Stuur je ons een [berichtje?](#)

Bijlage 2. Werkproces



Bijlage 3. Registratieformulier signaal/klacht

Een signaal/klachten registreren:

- bij gebeurtenissen die niet voldoen aan wat je van goede zorg mag verwachten,
- wanneer geen oplossing is bereikt,
- wanneer wel een oplossing is bereikt, maar
 - o er sprake is van een fout van de kant van Ouder- en Kindteams,
 - o een aanpassing in de manier van werken (werkproces, methodiek, e.d.) nodig wordt geacht.

Mail dit formulier ingevuld naar de klachtondersteuner via klacht@oktamsterdam.nl

Datum registratie:

Melder:

Functie:

Ouder- en Kindteam:

Inhoud van signaal/klacht:

Analyse van wat signaal/klacht heeft veroorzaakt:

Had het Ouder- en Kindteam achteraf gezien iets moeten doen of nalaten zodat er geen aanleiding was geweest voor signaal/klacht.

Welke maatregelen beveel je aan om de kans op een vergelijkbaar signaal/klacht in de toekomst te verkleinen.

Bijlage 4. Klachtencommissie ten behoeve van Ouder- en Kindteams

- De klachtencommissie voor cliënten van Ouder- en Kindteams is een onafhankelijke klachtencommissie .
- De (vervangende) leden van de klachtencommissie van Ouder- en Kindteams Amsterdam worden door de Bestuurder van Stichting Ouder- en Kindteams Amsterdam benoemd.
- Per 1 januari 2019 worden als leden van de klachtencommissie benoemd:
 - de heer drs. H. (Huub) van Wersch (voorzitter)
 - mevrouw drs. E.J. (Lies) Poesiat
 - de heer drs. C.P. (Kees) Bastiaanse
 - mevrouw W. (Willemine) Heiner
 - mevrouw M.A. (Anne) Dubois
- De klachtencommissie telt tenminste drie onafhankelijke externe leden waaronder een voorzitter
- De klachtencommissie functioneert volgens dit reglement
- De zittingsduur is voor 3 jaar. Herbenoeming is mogelijk voor 2 perioden van 3 jaar, maximaal dus 3 keer 3 jaar.
- De klachtencommissie houdt zich ten behoeve van Ouder- en Kindteams Amsterdam bezig met een onafhankelijke beoordeling van klachten van cliënten van de Ouder- en Kindteams die door de cliënten van Ouder- en Kindteams tot haar worden gericht.
- Termijn van behandeling en uitspraak: de klachtencommissie doet uitspraak over de klacht binnen twee weken na de (laatste) hoorzitting waarin de klacht is behandeld. De klachtencommissie stuurt een uitspraak over een klacht zo spoedig mogelijk na de hoorzitting de cliënt, de aangeklaagde en aan de Bestuurder van de Stichting.
- Bevoegdheid van de commissie: de voorzitter van de klachtencommissie beoordeelt of de klachtencommissie bevoegd is om een klacht te behandelen, en of de klacht ontvankelijk is. De klachtencommissie is niet bevoegd klachten te behandelen die mede strekken tot vergoeding van geleden schade.
- Binnen twee weken na ontvangst van de uitspraak van de klachtencommissie deelt de Bestuurder van de Stichting aan cliënt, aangeklaagde en klachtencommissie mee of en welke maatregelen worden getroffen naar aanleiding van de uitspraak over de klacht.
- De klachtencommissie werkt volgens het principe van hoor en wederhoor.
- De leden van de klachtencommissie zijn gebonden aan vertrouwelijkheid tijdens en na de behandeling van klachten.
- Een lid van de klachtencommissie dat betrokken is bij de klacht, kan niet aan de behandeling deelnemen. Dit lid wordt vervangen.
- Een lid van de klachtencommissie kan om verschoning van deelname vragen en wordt dan vervangen.
- Eén keer per jaar vindt een evaluatiegesprek plaats tussen de klachtencommissie en de bestuurder van Stichting Ouder- en Kindteams Amsterdam.
- Aftreden van een lid van de klachtencommissie gebeurt door
 - opzeggen door het lid;
 - bereiken van de maximale zittingsduur;
 - overlijden.