



Siloan

Cultuur Sensitieve Gezinsbehandeling

KLACHTENREGELING

Jeugdwet en Wmo 2015

Siloan | interne klachtopvang via zorgcoördinator en formele route via CBKZ

Gouda, januari 2024

Woord vooraf

Siloan wil goede en zorgvuldige hulp en ondersteuning verlenen. Daarbij hoort ook een zorgvuldige omgang met signalen van onvrede en met klachten. Het kan voorkomen dat een jeugdige, ouder, pleegouder, Wmo-cliënt of andere wettelijk bevoegde vertegenwoordiger niet tevreden is over de begeleiding, de bejegening, de communicatie of de organisatie van de hulpverlening.

Siloan vindt het belangrijk dat klachten laagdrempelig, serieus en zorgvuldig worden behandeld. Vaak helpt een gesprek met de betrokken medewerker of met de zorgcoördinator om de onvrede weg te nemen. Binnen Siloan is Kim Bont de zorgcoördinator en eerste contactpersoon voor klachten. Hij is bereikbaar via k.bont@siloan.nl. Als de klacht niet informeel wordt opgelost, kan deze formeel worden voorgelegd aan de externe onafhankelijke klachtencommissie waarbij Siloan is aangesloten via CBKZ.

Deze regeling sluit aan op de Jeugdwet en is daarnaast van toepassing op ondersteuning die Siloan verleent in het kader van de Wmo 2015, voor zover daarvoor geen andere specifieke klachtenroute geldt. Ouders en jeugdigen worden tijdens de intake mondeling geïnformeerd over de klachtenregeling. Daarnaast informeert Siloan hen via een folder en staat de klachtenregeling op de website van Siloan. Bij jeugdhulp kan een klager zich daarnaast laten ondersteunen door een onafhankelijke vertrouwenspersoon, bijvoorbeeld via Jeugdstem.

Klachtroute in het kort

- Stap 1: bespreek de klacht met de betrokken medewerker of met zorgcoördinator Kim Bont via k.bont@siloan.nl.
- Stap 2: leidt dit niet tot een oplossing, dan kan de klacht formeel worden ingediend bij de externe onafhankelijke klachtencommissie via CBKZ.
- Ouders en jeugdigen worden tijdens de intake mondeling geïnformeerd. Daarnaast ontvangen zij informatie via een folder van Siloan en via de website van Siloan.

ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1 - Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- Betrokkene:** degene op wie de klacht betrekking heeft. Dit kan de zorgaanbieder zelf zijn of een medewerker van Siloan.
- Cliënt:** een natuurlijke persoon die gebruik maakt of gebruik heeft gemaakt van jeugdhulp en/of ondersteuning van Siloan, waaronder ondersteuning in het kader van de Wmo 2015.
- Gemachtigde:** iemand die met een schriftelijke machtiging bevoegd is om namens de cliënt of nabestaande op te treden.
- Klacht:** iedere uiting van onvrede over het handelen of nalaten van Siloan of van een persoon die voor Siloan werkzaam is, voor zover dit gevolgen heeft voor een cliënt in het kader van de jeugdhulp of ondersteuning op grond van de Wmo 2015.
- Klager:** de jeugdige, ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent, de pleegouder, een Wmo-cliënt, diens vertegenwoordiger, een gemachtigde of een nabestaande, voor zover wet- en regelgeving dit toelaten.
- Klachtencommissie:** de externe onafhankelijke klachtencommissie waarbij Siloan via CBKZ is aangesloten voor de formele behandeling van klachten.

- g. Wettelijk vertegenwoordiger: de ouder, voogd, curator of andere vertegenwoordiger op grond van wetgeving of rechterlijke uitspraak die namens de cliënt optreedt.
- h. Zorgaanbieder: Siloan, rechtsgeldig vertegenwoordigd door de directie.
- i. Zorgcoördinator: Kim Bont, zorgcoördinator van Siloan en eerste aanspreekpunt voor de informele opvang en interne afhandeling van klachten. Zij is bereikbaar via k.bont@siloan.nl.

Artikel 2 - Indiening van een klacht

1. Een cliënt heeft het recht om een klacht in te dienen over de wijze waarop Siloan of een voor Siloan werkzame persoon zich jegens hem of haar heeft gedragen in het kader van de jeugdhulp of ondersteuning op grond van de Wmo 2015.
2. Dit recht komt ook toe aan de personen die in artikel 1 onder e zijn genoemd.
3. Een klacht kan mondeling of schriftelijk worden ingediend. Een mondelinge klacht wordt bij voorkeur eerst besproken met de betrokken medewerker of de zorgcoördinator.
4. Indien de klacht niet informeel wordt opgelost, kan de klager de klacht schriftelijk indienen bij de externe onafhankelijke klachtencommissie via CBKZ. De zorgcoördinator kan de klager hierbij desgewenst informeren over de route.
5. Het klaagschrift wordt ondertekend en bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de cliënt of klager;
 - b. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht;
 - c. tegen wie de klacht is gericht; en
 - d. de datum van indiening, voor zover deze niet al uit de stukken blijkt.
6. Ook over de weigering van de zorgaanbieder om een persoon in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger te beschouwen, kan door die persoon een klacht worden ingediend.
7. De klager kan de klacht te allen tijde intrekken.

Artikel 3 - Niet-behandelen van een klacht

1. Een klacht hoeft niet te worden behandeld indien:
 - a. de klacht kennelijk ongegrond is;
 - b. door de klager eerder een klacht over dezelfde gedraging is ingediend en behandeld;
 - c. het belang van de klager of het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is;
 - d. de klacht uitsluitend het algemene beleid of interne regels van de zorgaanbieder betreft;
 - e. aan de klacht inmiddels naar behoren tegemoet is gekomen; of
 - f. de klacht al bij een andere bevoegde instantie in behandeling is of is afgedaan.
2. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, en uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht, schriftelijk in kennis gesteld.

Artikel 4 - Zorgvuldigheid

Iedere klacht wordt zorgvuldig onderzocht. De behandeling is gericht op een eerlijke beoordeling, het herstel van de relatie waar mogelijk en het bereiken van een passende oplossing.

Artikel 5 - Inzage in het dossier

Voor zover dit nodig is voor de behandeling van de klacht, kan inzage in het zorgdossier plaatsvinden. Hiervoor is uitdrukkelijke toestemming van de cliënt of diens wettelijk vertegenwoordiger vereist. Deze toestemming kan worden vastgelegd met de machtiging die als bijlage bij deze regeling is opgenomen.

Artikel 6 - Kosten

1. Aan de behandeling van een klacht door Siloan of door de externe klachtencommissie worden voor de klager geen kosten in rekening gebracht.
2. Kosten die de klager uit eigen beweging maakt, bijvoorbeeld voor rechtsbijstand, een deskundige of getuigen, komen in beginsel voor eigen rekening, tenzij de zorgaanbieder hierover anders beslist.

INFORMELE KLACHTOPVANG

Artikel 7 - Informele klachttopvang door medewerker of zorgcoördinator

1. De betrokken medewerker of de zorgcoördinator probeert de oorzaak van de klacht te verhelderen en waar mogelijk weg te nemen.
2. Daarbij kan worden gedacht aan het geven van uitleg, het herstellen van misverstanden, het aanbieden van excuses, het maken van werkafspraken of het treffen van een andere passende maatregel.
3. Wanneer de informele afhandeling niet tot een oplossing leidt, wijst de zorgcoördinator de klager op de mogelijkheid om de klacht formeel voor te leggen aan de externe klachtencommissie via CBKZ.

Artikel 8 - Registratie van de informele afhandeling

Siloan registreert de informele afhandeling van klachten op een passende wijze. Indien de uitkomst gevolgen heeft voor de hulpverlening of voor gemaakte afspraken, wordt daarvan een beknopte vastlegging gedaan in het dossier voor zover dat noodzakelijk is.

FORMELE KLACHTBEHANDELING DOOR DE KLACHTENCOMMISSIE

Artikel 9 - Externe onafhankelijke klachtencommissie

Voor de formele behandeling van klachten is Siloan aangesloten bij een externe onafhankelijke klachtencommissie via CBKZ. Voor klachten die betrekking hebben op jeugdhulp geldt deze regeling op grond van de Jeugdwet. Voor klachten die betrekking hebben op ondersteuning in het kader van de Wmo 2015 hanteert Siloan deze regeling eveneens, tenzij wet- en regelgeving of contractuele afspraken met de gemeente een andere specifieke klachtenroute voorschrijven.

Artikel 10 - Onafhankelijkheid en samenstelling

1. De klachtencommissie is onafhankelijk van Siloan.
2. Voor klachten over jeugdhulp bestaat de klachtencommissie uit ten minste drie leden, waaronder een voorzitter die niet werkzaam is voor of bij Siloan.
3. Aan de behandeling van een klacht neemt geen persoon deel op wiens gedraging de klacht rechtstreeks betrekking heeft.

Artikel 11 - Geheimhouding

Voor de leden van de klachtencommissie en voor iedereen die bij de behandeling van de klacht is betrokken, geldt een geheimhoudingsplicht voor alles wat hen in het kader van de klachtbehandeling vertrouwelijk bekend wordt.

Artikel 12 - Schriftelijke bevestiging en ontvankelijkheid

1. De ontvangst van de klacht wordt schriftelijk bevestigd. Daarbij wordt de klager geïnformeerd over het verdere verloop van de procedure.
2. De klachtencommissie beoordeelt of de klacht ontvankelijk is en of zij bevoegd is om de klacht in behandeling te nemen. De klager en de betrokkenen worden hierover geïnformeerd.

Artikel 13 - Onderzoek van de klacht

1. De klachtencommissie kan de zorgaanbieder en de voor haar werkzame personen verzoeken om informatie te verstrekken die nodig is voor de beoordeling van de klacht.
2. Voor zover dit redelijkerwijs kan worden verlangd, verlenen Siloan en de betrokken personen medewerking aan het onderzoek van de klacht.

Artikel 14 - Hoorzitting

1. De klachtencommissie kan besluiten om een hoorzitting te houden waarin de klager en de betrokkene hun standpunten kunnen toelichten.
2. In beginsel worden partijen in elkaars aanwezigheid gehoord. Op gemotiveerd verzoek kan de klachtencommissie besluiten partijen afzonderlijk te horen.
3. Wanneer partijen afzonderlijk worden gehoord, zorgt de klachtencommissie voor een verslag en krijgt de andere partij gelegenheid om daarop te reageren.

Artikel 15 - Oordeel van de klachtencommissie

1. De klachtencommissie stelt de termijn waarbinnen zij haar oordeel geeft vast in haar procedure. Indien die termijn niet wordt gehaald, worden de klager, degene over wie is geklaagd en Siloan daarover gemotiveerd geïnformeerd, met vermelding van de nieuwe termijn.
2. Het oordeel van de klachtencommissie is schriftelijk en met redenen omkleed en kan vergezeld gaan van aanbevelingen.
3. Het oordeel wordt toegezonden aan de klager, aan degene over wie is geklaagd en aan Siloan, voor zover dit niet dezelfde persoon is.

Artikel 16 - Reactie van de zorgaanbieder

Siloan deelt binnen vier weken na ontvangst van het schriftelijke oordeel van de klachtencommissie aan de klager, degene over wie is geklaagd en de klachtencommissie mee of het oordeel en eventuele aanbevelingen worden overgenomen en welke maatregelen zo nodig worden getroffen.

Artikel 17 - Klachten over een ernstige situatie met een structureel karakter

1. Indien een klacht naar het oordeel van de klachtencommissie ziet op een ernstige situatie met een structureel karakter, stelt de klachtencommissie Siloan daarvan in kennis.
2. Onder een ernstige situatie wordt verstaan een situatie waarbij sprake is van onverantwoorde hulp.
3. Indien niet blijkt dat passende maatregelen zijn getroffen, meldt de klachtencommissie de klacht aan de toezichthoudende ambtenaren, voor zover de wet dat voorschrijft.

OVERIGE BEPALINGEN

Artikel 18 - Klacht over meerdere zorgaanbieders

1. Indien een klacht meerdere zorgaanbieders betreft, wordt in overleg gezien of de klacht gecombineerd kan worden behandeld of op een andere manier die recht doet aan de samenhang van de verleende hulp.

2. Voorwaarde hiervoor is dat de klager meldt dat de klacht ook bij een andere zorgaanbieder is ingediend en toestemming geeft voor een gecombineerde behandeling.

Artikel 19 - Vaststelling en bekendmaking

1. Deze regeling is vastgesteld en treedt in werking op 1 januari 2024.
2. Siloan brengt deze regeling op passende wijze onder de aandacht van cliënten, wettelijk vertegenwoordigers, medewerkers en samenwerkingspartners. Ouders en jeugdigen worden tijdens de intake mondeling geïnformeerd, ontvangen een folder van Siloan en kunnen de klachtenregeling ook op de website van Siloan raadplegen.
3. Een exemplaar van deze regeling ligt ter inzage bij Siloan en wordt op verzoek kosteloos verstrekt.

BIJLAGE

Bijlage - Machtiging tot inzage en/of verkrijgen van behandelgegevens

Naam klager	
Adres	
Postcode en plaats	
Telefoonnummer	
E-mailadres	

Hierbij verklaar ik, ..., toestemming te verlenen aan de klachtencommissie en de ambtelijk secretaris van Siloan en aan de bij de klachtsituatie betrokken medewerkers van deze zorgaanbieder om mijn zorgdossier bij deze instelling in te zien en/of een afschrift te verkrijgen, ten behoeve van de behandeling van de op door of namens mij ingediende klacht en ten behoeve van het voeren van verweer door de betreffende medewerkers.

Datum	
Plaats	
Handtekening	