

# FORENSISCH CENTRUM

*Adolescenten*

## **Interne klachtenregeling Forensisch Centrum voor Adolescenten**

# FORENSISCH CENTRUM

## Adolescenten

### Inhoudsopgave

I Inleiding.....	3
A Doel reglement.....	3
B Toepassingsgebied .....	3
C Revisiebeheer .....	3
D Evaluatie.....	3
E Externe richtlijnen en bronnen.....	3
F Bijbehorende documenten.....	3
G Hulpmiddelen.....	3
II Klachtenregeling Forensisch Centrum voor Adolescenten .....	4
Artikel 1 Algemene bepalingen .....	4
Artikel 2 Klacht bespreken met de betrokken zorgverlener .....	4
Artikel 3 Klacht indienen bij de klachtenfunctionaris .....	4
Artikel 4 Klacht indienen bij de externe klachtencommissie .....	4
Artikel 5 Klacht indienen bij de Geschillencommissie .....	5
Artikel 6 Tuchtrectklachten .....	5
Artikel 7 Klachten indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens.....	5
Artikel 8 Vaststellen en wijziging klachtenregeling.....	5

# FORENSISCH CENTRUM

## Adolescenten

### I Inleiding

Het Forensisch Centrum voor Adolescenten wil goede zorg bieden die aansluit op de behoeften van de cliënt en diens naasten. Bij het verlenen van goede zorg past ook een goede omgang met (signalen van) onvrede over de zorg en begeleiding geboden door onze medewerkers. Wij vinden het belangrijk dat cliënten eventuele klachten kenbaar kunnen maken zodat de tevredenheid hersteld wordt.

### A Doel reglement

Het doel van dit reglement is om de wijze te beschrijven waarop het Forensisch Centrum voor Adolescenten omgaat met uitingen van onvrede van cliënten over de geboden zorg en/of begeleiding.

### B Toepassingsgebied

We bieden cliënten en naasten een klachtenregeling bij het ontstaan van klachten.

### C Revisiebeheer

Revisie datum	Wijziging	Vastgesteld door
12-12-2019	Eerste versie	Daphne Breuker Directeur
18-12-2019	Aanpassingen m.b.t. welke type zorg, welke type afhandeling heeft.	Daphne Breuker Directeur

### D Evaluatie

Evaluatiedatum
12-12-2020

### E Externe richtlijnen en bronnen

1	<b>Wettelijk kader</b>	Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg Jeugdwet Wet langdurige zorg
---	------------------------	---

### F Bijbehorende documenten

1	<b>Bijbehorende documenten</b>	Procedure Beheersing afwijkingen
2	<b>Formulieren</b>	Klachtenformulier
3	<b>Registraties</b>	Excelregistratie afwijkingen – klachten

### G Hulpmiddelen

1	<b>Software</b>	OneDrive
---	-----------------	----------

# FORENSISCH CENTRUM

## Adolescenten

### II Klachtenregeling het Forensisch Centrum voor Adolescenten

#### Artikel 1 Algemene bepalingen

1.1	De jeugdige en/of ouders kunnen ondersteuning krijgen van een vertrouwenspersoon van het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ). Cliënten kunnen contact opnemen met het AKJ via de website <a href="http://www.akj.nl">www.akj.nl</a>
1.2	Klachten die betrekking hebben op de keten van zorg wordt gezamenlijk door de keten behandeld.
1.3	Via het landelijk meldpunt zorg kunnen cliënten informatie en advies opvragen bij klachten over de kwaliteit van zorg: <ul style="list-style-type: none"><li>▪ <a href="https://www.landelijkmeldpuntzorg.nl">https://www.landelijkmeldpuntzorg.nl</a></li></ul>

#### Artikel 2 Klacht bespreken met de betrokken zorgverlener

2.1	Het heeft onze voorkeur dat u de klacht eerst bespreekt met uw zorgverlener om te kijken of u samen de klacht op kunt heffen.
2.2	Wanneer u er niet uitkomt met de zorgverlener kunt u contact opnemen met de leidinggevende via <a href="mailto:info@forensischcentrum.com">info@forensischcentrum.com</a> .
2.3	Wanneer u er ook niet uitkomt met de leidinggevende kunt u uw klacht indienen bij de klachtenfunctionaris (zie artikel 3). U kunt ook rechtstreeks naar de klachtenfunctionaris.

#### Artikel 3 Klacht indienen bij de klachtenfunctionaris voor Wlz zorg

3.1	Onze organisatie heeft een onafhankelijke klachtenfunctionaris. U kunt uw klacht bij de klachtenfunctionaris indienen. De klachtenfunctionaris heeft als taak om te bemiddelen tussen u en de organisatie.
3.2	<b>Hoe kunt u uw klacht kenbaar maken</b> U kunt de klacht indienen per e-mail via <a href="mailto:info@klachtenportaalzorg.nl">info@klachtenportaalzorg.nl</a> of op <a href="http://www.klachtenportaalzorg.nl">www.klachtenportaalzorg.nl</a> een klachtenformulier invullen.
3.3	De klachtenfunctionaris benadert u naar aanleiding van uw klacht. Samen met de klachtenfunctionaris bepaalt u de vervolgstappen.
3.4	Komt u er niet uit of bent u niet tevreden over de oplossing dan kunt u naar de klachtencommissie of Geschillencommissie.

#### Artikel 4 Klacht indienen bij de externe klachtencommissie voor de jeugdhulpverlening

4.1	De klachtencommissie beoordeelt uw klacht binnen zes weken conform de externe klachtenregeling. Met goedkeuring van de klager en organisatie kan de termijn verlengd worden. Na ontvangst van uw klacht wordt een ontvankelijkheidstoets uitgevoerd. Bij het in behandeling nemen van de klacht zal de voorzitter starten met hoor en wederhoor. U kunt de klacht indienen per e-mail via <a href="mailto:info@klachtenportaalzorg.nl">info@klachtenportaalzorg.nl</a> of op <a href="http://www.klachtenportaalzorg.nl">www.klachtenportaalzorg.nl</a> een klachtenformulier invullen. U kunt rechtstreeks naar de klachtencommissie.
4.2	Indien de commissie voldoende informatie heeft (al dan niet met een hoorzitting), zal de commissie een uitspraak doen over de gegrondheid van de klacht.
4.3	De uitspraak is niet bindend.

# FORENSISCH CENTRUM

## Adolescenten

### Artikel 5 Klacht indienen bij de Geschillencommissie voor Wlz zorg

<b>5.1</b>	De Geschillencommissie beoordeelt uw klacht binnen zes maanden conform het Geschillenreglement. U kunt het geschil bekend maken door het elektronisch formulier in te vullen conform het Geschillenreglement van het Klachtenportaal Zorg.
<b>5.2</b>	De uitspraak is bindend.

### Artikel 6 Tuchtrectklachten

<b>6.1</b>	Geregistreerde professionals vallen onder het tuchtrect van de Wet BIG of het kwaliteitsregister jeugd (SKJ): <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Tuchtrect wet BIG: <a href="https://www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl/ik-heb-ee-klacht">https://www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl/ik-heb-ee-klacht</a></li><li>▪ Tuchtrect SKJ: <a href="https://skjeugd.nl/tuchtrect/klachten/ik-heb-ee-klacht/">https://skjeugd.nl/tuchtrect/klachten/ik-heb-ee-klacht/</a></li></ul>
<b>6.2</b>	In alle gevallen waarin dit protocol niet voorziet beslist de directie.

### Artikel 7 Klachten indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens

<b>7.1</b>	Cliënten hebben het recht om een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens die betrekking hebben op privacy: <ul style="list-style-type: none"><li>▪ <a href="https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/zelf-doen/privacyrechten/klacht-over-gebruik-persoonsgegevens">https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/zelf-doen/privacyrechten/klacht-over-gebruik-persoonsgegevens</a></li></ul>
------------	---

### Artikel 8 Vaststellen en wijziging klachtenregeling

<b>8.1</b>	Dit protocol is vastgesteld op 18-12-2019 door de directeur.
<b>8.2</b>	In alle gevallen waarin dit protocol niet voorziet beslist de directie.