

RL4.01 Interne klachtenregeling cliënten

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 (FCA) 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 FCA 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
02-03-2021	Minor tekstueel en toevoeging klachtenformulier	Esther van Ruth Beleidsadviseur

D Evaluatie

Evaluatiedatum
02-03-2022

E Externe richtlijnen en bronnen

1	Wettelijk kader	Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg Jeugdwet Wet langdurige zorg
---	------------------------	---

F Bijbehorende documenten

1	Bijbehorende documenten	Procedure Beheersing afwijkingen
2	Formulieren	Klachtenformulier
3	Registraties	Excelregistratie afwijkingen – klachten

G Hulpmiddelen

1	Software	OneDrive
---	-----------------	----------

FORENSISCH CENTRUM

Adolescenten

II Klachtenregeling FCA

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 www.akj.nl
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">▪ https://www.landelijkmeldpuntzorg.nl

Artikel 2 Klacht bespreken met de betrokken zorgverlener

2.1	Het heeft onze voorkeur dat je de klacht eerst bespreekt met je behandelaar/begeleider om te kijken of je samen de klacht op kunt lossen.
2.2	Wanneer je er niet uitkomt met je behandelaar/begeleider kan je je klacht indienen bij de leidinggevende door het Klachtenformulier in te vullen en te e-mailen aan info@forensischcentrum.com .
2.3	Wanneer je er ook niet uitkomt met de leidinggevende kunt u uw klacht indienen bij de klachtenfunctionaris (zie artikel 3). Je kan ook rechtstreeks naar de klachtenfunctionaris.

Artikel 3 Klacht indienen bij de klachtenfunctionaris voor Wlz zorg

3.1	Onze organisatie heeft een onafhankelijke klachtenfunctionaris. Je kan je klacht bij de klachtenfunctionaris indienen. De klachtenfunctionaris heeft als taak om te bemiddelen tussen jou en de organisatie.
3.2	Hoe kan je je klacht kenbaar maken Je kan de klacht indienen per e-mail via info@klachtenportaalzorg.nl of op www.klachtenportaalzorg.nl een klachtenformulier invullen.
3.3	De klachtenfunctionaris benadert jou naar aanleiding van je klacht. Samen met de klachtenfunctionaris bepaal je de vervolgstappen.
3.4	Kom je er niet uit of ben je niet tevreden over de oplossing, dan kan je naar de klachtencommissie of Geschillencommissie.

Artikel 4 Klacht indienen bij de externe klachtencommissie voor de jeugdhulpverlening

4.1	De klachtencommissie beoordeelt jouw klacht binnen zes weken conform de externe klachtenregeling. Met goedkeuring van de klager en organisatie kan de termijn verlengd worden. Na ontvangst van je klacht wordt een ontvankelijkheidstoets uitgevoerd. Bij het in behandeling nemen van de klacht zal de voorzitter starten met hoor en wederhoor. Je kunt de klacht indienen per e-mail via info@klachtenportaalzorg.nl of op www.klachtenportaalzorg.nl een klachtenformulier invullen. Je kan 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

5.1	De Geschillencommissie beoordeelt je klacht binnen zes maanden conform het Geschillenreglement. Je kunt het geschil bekend maken door het elektronisch formulier in te vullen conform het Geschillenreglement van het Klachtenportaal Zorg.
5.2	De uitspraak is bindend.

Artikel 6 Tuchtrectklachten

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

Artikel 7 Klachten indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens

7.1	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">▪ https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/zelf-doen/privacyrechten/klacht-over-gebruik-persoonsgegevens
------------	---

Artikel 8 Vaststellen en wijziging klachtenregeling

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