

KLACHTENREGELING MOVIMIENTO ZORG EN ACTIVATIE

Datum: 9 juli 2024
pagina 1 van 6



Voorwoord.

Deze klachtenregeling gaat over uitingen van onvrede en klachten betreffende de ambulante jeugdhulp zoals verleend door Movimiento zorg en activatie. De term klacht heeft hier een andere betekenis dan in het spraakgebruik. Niet iedere uiting van onvrede is een klacht in de zin van de deze regeling, daarvan is alleen sprake als de uiting van onvrede als zodanig is ingediend bij de klachtencommissie van Movimiento zorg en activatie.

Het is in ieders belang om te proberen om onvrede informeel op te lossen zodat geen klacht meer hoeft te worden ingediend. Van medewerkers wordt verwacht dat zij zich hiervoor inzetten en dus altijd bereid zijn om met ontevreden cliënten in gesprek te gaan. De vertrouwenspersoon van de Coöperatie Boer & Zorg en de klachtenfunctionaris kunnen daarbij behulpzaam zijn.

In hoofdstuk 2 staat het informeel oplossen van uitingen van onvrede centraal. In hoofdstuk 3 staat de formele indiening en afhandeling van een klacht door de klachtencommissie beschreven. Een klachtencommissie is in het kader van de Jeugdwet verplicht.

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen.

A. Begripsomschrijvingen.

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

- a. Cliënt: een jeugdige; een ouder / verzorger aan wie Movimiento zorg en activatie jeugdhulp verleent of heeft verleend.
- b. Klacht: uiting van onvrede die schriftelijk of per e-mail is ingediend bij de klachtencommissie en dit over een handeling of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit door Movimiento zorg en activatie of door een persoon die voor Movimiento zorg en activatie werkzaam is, dat gevolgen heeft voor een cliënt, al dan niet in combinatie met een verzoek tot schadevergoeding.
- c. Klager: degene die een klacht indient.
- d. Aangeklaagde: degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft.
- e. SKJ-er: medewerker van Movimiento zorg en activatie, aangewezen door de Stichting Kwaliteitsregister Jeugd.
- f. Vertrouwenspersoon: de vertrouwenspersoon die op verzoek van Movimiento zorg en activatie wordt ingezet vanuit de gelederen van de Coöperatie Boer & Zorg en dit ten behoeve van cliënten van Movimiento zorg en activatie die jeugdzorg ontvangen.
- g. Klachtenfunctionaris: degene die binnen Movimiento zorg en activatie aangewezen is om vanuit een onafhankelijke en onpartijdige rol, via bemiddeling, op zoek te gaan naar een passende oplossing voor betreffende partijen.
- h. Klachtencommissie: de klachtencommissie Movimiento zorg en activatie.
- i. Registratie Solo Partners inzake de behandeling van klachten.

KLACHTENREGELING MOVIMIENTO ZORG EN ACTIVATIE

Datum: 9 juli 2024
pagina 2 van 6



Hoofdstuk 2 Opvang van uitingen van onvrede

A. Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is?

Een cliënt en/of diens vertegenwoordiger kan zijn ontevredenheid bespreken met:

- a. De medewerker over wie hij niet tevreden is.
- b. De verantwoordelijke SKJ-er in de organisatie van Movimiento zorg en activatie.
- c. De vertrouwenspersoon.
- d. De klachtenfunctionaris.

B. De medewerker.

1. Een medewerker stelt een cliënt en/of diens vertegenwoordiger in de gelegenheid om diens ontevredenheid over hem met hem te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de cliënt en/of diens vertegenwoordiger daartegen geen bezwaar maakt.
2. Medewerkers maken een ontevreden cliënt en/of diens vertegenwoordiger waar nodig attent op de vertrouwenspersoon, de klachtenfunctionaris en de klachtencommissie.
3. Medewerkers bespreken onvrede van cliënten en/of hun vertegenwoordigers met als doel de onvrede weg te nemen en/of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.
4. Indien een cliënt en/of diens vertegenwoordiger de verantwoordelijke SKJ-er vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, stelt de SKJ-er hem in de gelegenheid om de onvrede met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de SKJ-er of de betrokkene dit niet wenselijk vindt. De SKJ-er maakt ontevreden cliënten en/of hun vertegenwoordiger attent op de vertrouwenspersoon, de klachtenfunctionaris en de klachtencommissie. De SKJ-er bespreekt onvrede van een cliënt en/of diens vertegenwoordiger met de medewerkers die de zorg aan de cliënt leveren met als doel de onvrede weg te nemen en/of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.

C. De vertrouwenspersoon.

1. Cliënten die jeugdhulp ontvangen kunnen terecht bij de vertrouwenspersoon.
2. De SKJ-er draagt ervoor zorg dat de cliënten bij aanvang van de verlening van jeugdhulp schriftelijk worden geïnformeerd over de vertrouwenspersoon, diens taak en de bereikbaarheid ervan. De SKJ-er draagt ervoor zorg dat deze informatie tevens op de website van Movimiento zorg en activatie beschikbaar is.

D. De klachtenfunctionaris.

1. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
 - a. Hij informeert cliënten en/of hun vertegenwoordigers, medewerkers en derden over de klachtenregeling.
 - b. Hij helpt cliënten en/of hun vertegenwoordigers met het oplossen van hun onvrede.
 - c. Hij adviseert cliënten en/of hun vertegenwoordigers en helpt hen desgevraagd bij het formuleren van hun klacht.

KLACHTENREGELING MOVIMIENTO ZORG EN ACTIVATIE

Datum: 9 juli 2024

pagina 3 van 6



2. De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de onvrede en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens onvrede betrekking heeft.
3. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden onafhankelijk van Movimiento zorg en activatie wat inhoudt dat Movimiento zorg en activatie zich onthoudt van inmenging in de wijze waarop hij zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.
4. De klachtenfunctionaris registreert zijn contacten met cliënten en/of hun vertegenwoordigers, de werkzaamheden die hij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie stelt de klachtenfunctionaris jaarlijks een rapportage op van zijn werkzaamheden en zijn bevindingen. Deze rapportage brengt hij uit aan het management van Movimiento zorg en activatie en deze rapportage maakt onderdeel uit van de jaarlijkse directiebeoordeling van Movimiento zorg en activatie.
5. Movimiento zorg en activatie stelt de klachtenfunctionaris in staat om zijn taak naar behoren te vervullen en draagt ervoor zorg dat de klachtenfunctionaris niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie.
6. Indien hij van mening is dat hij zijn taak niet naar behoren kan vervullen of indien hij van mening is dat hij wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie, kan de klachtenfunctionaris dit rechtstreeks melden bij de SKJ-er. Die onderzoekt zo'n melding en neemt zo nodig passende maatregelen.
7. Klachten over de klachtenfunctionaris, hetzij in de functie van klachtenfunctionaris, hetzij in een andere functie bij Movimiento zorg en activatie worden behandeld op basis van deze klachtenregeling, met dien verstande dat de klachtenfunctionaris daarbij zelf geen rol heeft.

Hoofdstuk 3 Klachtenbehandeling algemeen.

A. Het indienen van een klacht.

1. Een klacht kan schriftelijk of elektronisch worden ingediend bij de klachtencommissie.
2. Een klacht over jeugdhulp kan worden ingediend door of namens:
 - a. Een jeugdige.
 - b. Een ouder of diens vertegenwoordiger.
 - c. Degene die anders dan als ouder het gezag over de jeugdige uitoefent.

B. In behandeling nemen van een klacht.

1. Indien de klacht nog niet is besproken met een medewerker, de SKJ-er, de vertrouwenspersoon, de klachtenfunctionaris is de klachtencommissie bevoegd om de klager voor te stellen alsnog te proberen de klacht informeel op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel neemt de klachtencommissie de klacht niet in behandeling. De klachtencommissie neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager haar laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen.

KLACHTENREGELING MOVIMIENTO ZORG EN ACTIVATIE

Datum: 9 juli 2024

pagina 4 van 6



2. De secretaris van de klachtencommissie vraagt de cliënt of diens vertegenwoordiger om Movimiento zorg en activatie toestemming te geven om informatie over de cliënt, waaronder gegevens uit het dossier van de cliënt begrepen zijn, aan de klachtencommissie te verstrekken voor zover deze, naar het oordeel van de klachtencommissie, voor de beoordeling van de klacht relevant zijn.
3. De klachtencommissie stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een bevestiging van de ontvangst van de klacht aan de klager. Hierin vermeldt de klachtencommissie of de in het tweede lid bedoelde toestemming is verkregen. De klachtencommissie vermeldt tevens in de ontvangstbevestiging, dat de klager zich desgewenst kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure. Eventuele kosten van deze bijstand worden niet vergoed door Movimiento zorg en activatie.
4. De klachtencommissie kan de klager verzoeken, binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn, nadere inlichtingen te verstrekken met betrekking tot zijn klacht.
5. De klachtencommissie kan de klager vragen om aan te tonen, dat hij bevoegd is om een klacht in te dienen.
6. De klachtencommissie stuurt binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een kopie van de klacht aan de aangeklaagde. De klachtencommissie stelt de aangeklaagde in de gelegenheid om, binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn, schriftelijk te reageren op de klacht. De klachtencommissie vermeldt in de begeleidende brief bij de klacht, dat de aangeklaagde zich desgewenst kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure. Eventuele kosten van deze bijstand worden niet vergoed door Movimiento zorg en activatie.
7. Indien de klacht niet wordt ingediend door de cliënt of door een gemachtigde van de cliënt, stuurt de klachtencommissie de cliënt een kopie van de klacht en van de ontvangstbevestiging die aan de klager is gestuurd. De klachtencommissie stelt de cliënt in de gelegenheid om, binnen een door de voorzitter van de klachtencommissie te bepalen termijn, te reageren op hetgeen waarop de klacht betrekking heeft.

C. Termijn van behandeling.

1. Klachten worden zo spoedig mogelijk doch binnen 6 weken, te rekenen vanaf de datum waarop de klacht is ontvangen, beoordeeld door Movimiento zorg en activatie.
2. De klachtencommissie brengt zo spoedig mogelijk, doch binnen 5 weken, advies uit over de beoordeling van de klacht. De klachtencommissie meldt de klager en Movimiento zorg en activatie binnen twee weken na ontvangst van de klacht wanneer zij een advies uitbrengt over de klacht. De klachtencommissie voegt bij de melding aan Movimiento zorg en activatie een kopie van de klacht. Movimiento zorg en activatie heeft daarna nog minimaal 1 week tijd om de klacht te beoordelen en maatregelen te treffen.

D. Bevoegdheid van de klachtencommissie

1. De voorzitter van de klachtencommissie beoordeelt of de klachtencommissie bevoegd is om van een klacht kennis te nemen.
2. De klachtencommissie is niet bevoegd klachten te behandelen die (mede) strekken tot vergoeding van geleden schade.
3. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de voorzitter, zoals bedoeld in lid 1, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.

KLACHTENREGELING MOVIMIENTO ZORG EN ACTIVATIE

Datum: 9 juli 2024
pagina 5 van 6



4. Een bezwaar, zoals bedoeld in het tweede lid, wordt beoordeeld door de voorzitter van de klachtencommissie. De beslissing over het bezwaar deelt hij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mede.
5. Indien de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere organisatie stuurt de klachtencommissie de klacht door naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.
6. Indien de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt omdat deze (mede) strekt tot vergoeding van schade stuurt de klachtencommissie de klacht door naar de SKJ-er, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.

E. Ontvankelijkheid van de klacht

1. De voorzitter van de klachtencommissie kan een klacht niet-ontvankelijk verklaren als:
 - a. Deze betrekking heeft op een handeling die de klachtencommissie al eerder beoordeeld heeft naar aanleiding van een klacht.
 - b. Indien een gelijke klacht nog in behandeling is.
 - c. De klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is.
 - d. De klacht betrekking heeft op een handeling die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden.
2. Indien de voorzitter van de klachtencommissie een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.
3. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de voorzitter, zoals bedoeld in het tweede lid van dit artikel, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.
4. Een bezwaar zoals bedoeld in het derde lid van dit artikel wordt beoordeeld door de klachtencommissie. De beslissing over het bezwaar wordt binnen twee weken na het besluit schriftelijk en gemotiveerd aan de klager medegedeeld.

F. Behandeling

1. Een klacht wordt behandeld door de klachtencommissie.
2. Een lid van de klachtencommissie op wie een klacht rechtstreeks betrekking heeft, wordt niet betrokken in de klachtafhandeling.
3. De klachtencommissie kan medewerkers van Movimiento zorg en activatie verzoeken inlichtingen te verstrekken ter zake van hetgeen waarover is geklaagd.
4. Medewerkers van Movimiento zorg en activatie zijn gehouden hun medewerking te verlenen aan de werkzaamheden van de klachtencommissie voor zover dit redelijkerwijs van hen gevegd kan worden.
5. Besloten kan worden om een hoorzitting te houden ten einde de klager en de aangeklaagde gelegenheid te geven hun standpunten mondeling toe te lichten.
6. In de regel worden partijen in elkaars aanwezigheid gehoord tijdens de hoorzitting. Op gemotiveerd verzoek van de klager of de aangeklaagde kan anders besloten worden.

KLACHTENREGELING MOVIMIENTO ZORG EN ACTIVATIE

Datum: 9 juli 2024
pagina 6 van 6



7. Indien de klager en de aangeklaagde afzonderlijk worden gehoord, worden aparte gespreksverslagen opgesteld, die zowel aan de klager als aan de aangeklaagde ter beschikking worden gesteld.

G. Stopzetting behandeling van de klacht

1. Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door mondeling of schriftelijk te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst.
2. Het intrekken van de klacht wordt schriftelijk bevestigd aan alle partijen.

H. Uitspraak klachtencommissie

1. De uitspraak van de klachtencommissie strekt tot ongegrondverklaring van de klacht dan wel gehele of gedeeltelijke gegrondverklaring van de klacht.
2. In iedere uitspraak wordt beschreven:
 - a. De klacht waarop de uitspraak betrekking heeft.
 - b. De standpunten van de klager en de aangeklaagde.
 - c. De wijze waarop de klacht behandeld is.
 - d. Het oordeel van de klachtencommissie en de motivering daarvan.
 - e. Eventuele aanbevelingen van de klachtencommissie.
3. Uitspraken van de klachtencommissie worden ondertekend door de voorzitter van de klachtencommissie.
4. De voorzitter van de klachtencommissie stuurt de uitspraak over een klacht aan:
 - a. De klager.
 - b. De betrokken cliënt, indien deze niet zelf de klager is.
 - c. De aangeklaagde.
 - d. Het management van Movimiento zorg en activatie.

Hoofdstuk 4 Overige bepalingen

1. Openbaarmaking klachtenregeling. Deze regeling wordt onder de aandacht gebracht van degenen die een klacht kunnen indienen en door de regeling op de website van Movimiento zorg en activatie te plaatsen.
2. Overige klacht- en meldmogelijkheden. Deze regeling laat de mogelijkheden om klachten voor te leggen aan andere instanties onverlet.
3. Kosten. Voor de behandeling van klachten worden geen kosten in rekening gebracht aan de klager of de aangeklaagde.
4. Evaluatie. Het management van Movimiento zorg en activatie evalueert deze regeling jaarlijks in haar directiebeoordeling.
5. Onvoorziene omstandigheden. In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de voorzitter van de klachtencommissie voor zover het de werkwijze van de klachtencommissie betreft. In overige onvoorziene omstandigheden beslist het management van Movimiento zorg en activatie.