

Klachtenregeling

1. Als client(betrokkene) ontevreden is over iets, bespreekt deze dat met de hulpverlener.
2. Komen ze er samen niet uit, of vindt client(betrokkene) het te lastig om dit met de hulpverlener te bespreken, dan bespreekt client(betrokkene) het met Marleen van de Grift, praktijkhouder Praktijk Marleen.
3. Neemt dit de onvrede niet weg, dan kan client(betrokkene) contact opnemen met de klachtenfunctionaris. Bijv. per brief gericht aan de klachtenfunctionaris, of email aan info@praktijkmarleen.nl. In de mail of brief moeten naam en contactgegevens van klager staan, wie degene is op wie de klacht betrekking heeft, en waar de klacht over gaat. De klachtenfunctionaris kan meedenken in een oplossing en bemiddelen.
4. Als client(betrokkene) nog niet tevreden is, kan deze terecht bij de klachtencommissie. Eventueel kan de klachtenfunctionaris hierbij helpen. De klacht moet worden ingediend via email (info@praktijkmarleen.nl) of brief (gericht aan de klachtencommissie), met daarin naam en contactgegevens van klager, wie degene is op wie de klacht betrekking heeft, en waar de klacht over gaat. Als een klacht niet aan die eisen voldoet, dan informeert Praktijk Marleen de klager hierover en geeft een termijn waarbinnen klager alsnog hieraan kan voldoen. Eisen aan de klacht:
 - a. Deze moet gaan over: gedraging jegens jeugdige, ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of een pleegouder
 - b. De klacht moet ingediend worden:
 - i. door of namens: jeugdige, ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of de pleegouder
 - ii. door: nabestaande, indien de jeugdige, ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of de pleegouder is overleden
5. Praktijk Marleen zorgt dat de klacht zo snel mogelijk bij de klachtencommissie gemeld wordt en registreert de klacht (anoniem) in het signalenoverzicht van praktijk Marleen.
6. De klachtencommissie beoordeelt of de klacht in behandeling wordt genomen. Als de klachtencommissie besluit dat de klacht niet in behandeling te nemen, stelt zij de klager en praktijk Marleen schriftelijk op de hoogte. Een klacht wordt niet in behandeling genomen als:
 - a. de klacht niet aan de vereisten van lid 4 voldoet en de klager in de gelegenheid is gesteld om alsnog aan de vereisten te voldoen
 - b. de klacht is ingediend door een persoon die niet behoort bij degenen die vermeld staan onder 4.b
 - c. een klacht van dezelfde klager over dezelfde gedraging nog in behandeling is;
 - d. eerder een oordeel is uitgesproken over een klacht van dezelfde klager over dezelfde gedraging en zich daarna geen nieuwe feiten of omstandigheden hebben voorgedaan;
 - e. de gedragingen die onderwerp zijn van de klacht zich meer dan één jaar voor de datum van de klacht hebben voorgedaan. De klacht kan wel in behandeling worden genomen als de gedraging die onderwerp is van de klacht langer dan één jaar geleden heeft plaatsgevonden maar de gedraging of de gevolgen van deze gedraging voor klager korter dan één jaar geleden kenbaar zijn geworden.
7. De klachtencommissie stuurt binnen vijf werkdagen een schriftelijke ontvangstbevestiging aan klager, met daarin o.a.: het bestaan en de werkwijze van de commissie, de mogelijkheid voor klager om zich te laten bijstaan door een gemachtigde, de mogelijkheid tot ondersteuning door de Vertrouwenspersoon Jeugdhulp (AKJ), de start van de procedure en de afhandelingstermijn.
8. Praktijk Marleen zorgt dat klager en degene over wie is geklaagd zich bij de behandeling van hun klacht kunnen laten bijstaan, bijvoorbeeld door de klachtenfunctionaris, of door het AKJ.
9. De klachtencommissie stuurt stukken toe aan beide partijen en stelt klager en degene over wie geklaagd is in de gelegenheid om mondeling of schriftelijk toe te lichten binnen 3 weken.
10. De klachtencommissie is bevoegd informatie in te winnen, stukken te raadplegen of in te zien voor zover relevant voor de behandeling van de klacht. Voor zover vereist, geschiedt het inwinnen van niet-openbaar beschikbare informatie en raadplegen of inzien van niet-openbare stukken met schriftelijke toestemming van degene die de klacht heeft ingediend. Een ieder tot wie een verzoek om informatie is gericht, verstrekt de gevraagde gegevens voor zover dit niet in strijd is met enige wettelijke plicht tot geheimhouding.

11. De klachtencommissie stelt vervolgens een datum vast voor een hoorzitting waarin beide partijen de gelegenheid krijgen hun standpunt mondeling toe te lichten. De klachtencommissie kan afzien van een hoorzitting indien op voorhand duidelijk is dat de klacht ongegrond is of indien beide partijen hebben aangegeven geen prijs te stellen op een hoorzitting. Partijen worden in elkaars aanwezigheid gehoord. Op gemotiveerd verzoek van degene die de klacht heeft ingediend, kunnen partijen afzonderlijk worden gehoord. Dat verzoek kan slechts om zwaarwegende redenen worden gehonoreerd door de voorzitter van de klachtencommissie. Partijen zijn niet verplicht om op de hoorzitting te verschijnen. Bij afwezigheid van één of beide partijen kan de klachtencommissie haar oordeel over de klacht baseren op de aanwezige stukken. Een hoorzitting is niet openbaar. Het is partijen niet toegestaan een opname te maken van hetgeen tijdens de zitting aan de orde komt, tenzij alle aanwezigen daarmee nadrukkelijk instemmen. De klachtencommissie zorgt voor een zakelijk verslag van de hoorzitting. Indien beide partijen gescheiden zijn gehoord, verstuurt de klachtencommissie het verslag naar de andere partij en biedt deze de gelegenheid hierop schriftelijk te reageren.
12. De klachtencommissie informeert binnen 6 weken de klager, degene over wie geklaagd is en praktijk Marleen over hun oordeel. Dit gebeurt schriftelijk en bevat: naam van klager en aangeklaagde, namen van voorzitter en leden van klachtencommissie, omschrijving van relevante feiten en omstandigheden, omschrijving van de klacht, standpunten van klager en aangeklaagde, wijze waarop de klacht is behandeld, oordeel van de commissie over gegrondheid van de klacht en de redenen daarvan, eventuele aanbevelingen en advies. Het oordeel is ondertekend.
 - a. Als de termijn van 6 weken niet haalbaar blijkt, informeert de klachtencommissie de klager, degene over wie geklaagd is en praktijk Marleen hierover. Dit gebeurt schriftelijk en met vermelding van de redenen en de termijn waarbinnen het oordeel zal worden gegeven.
 - b. Indien een klacht zich richt op een ernstige situatie ('situatie waarbij sprake is van onverantwoorde hulp') met een structureel karakter, informeert de klachtencommissie hierover praktijk Marleen. Indien de klachtencommissie niet is gebleken dat praktijk Marleen ter zake maatregelen heeft getroffen, meldt de klachtencommissie deze klacht aan de ingevolge de Jeugdwet met het toezicht belaste ambtenaren.
13. Praktijk Marleen reageert binnen een maand na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie schriftelijk naar klager en klachtencommissie: of de praktijk maatregelen neemt en zo ja welke. Als de termijn van een maand niet haalbaar blijkt, laat praktijk Marleen dit schriftelijk aan dezelfde partijen weten met vermelding van de redenen en de termijn waarbinnen de reactie zal worden gegeven. Dit uitstel is hoogstens vier weken.