

Klachtenprocedure – Younik jeugdhulp

Voor wie is deze klachtenregeling?

Deze klachtenregeling is bedoeld voor cliënten van Younik en hun ouder(s)/verzorger(s) die zorg ontvangen vanuit de Jeugdwet. In deze klachtenregeling wordt uitgelegd wat er gebeurt als een cliënt of een ouder/verzorger een klacht indient over Younik of 1 van haar medewerkers.

Waarom is er een klachtenregeling?

Maatschap Younik doet er alles aan om u optimaal van dienst te zijn. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent. Dit kunnen bijvoorbeeld situaties zijn waarin een conflict ontstaat is tussen een medewerker en een cliënt, de deskundigheid van de medewerker ter discussie gesteld wordt, procedures niet nageleefd zijn of niet kloppen enz. Het doel van het behandelen van een klacht is recht te doen aan het verhaal van de klager en de medewerker van Younik en het vertrouwen van de klager in Younik zo veel mogelijk te herstellen. Daarnaast wil Younik leren van klachten. Zij ziet klachten als een manier om structurele tekortkomingen in de zorg- en dienstverlening in beeld te krijgen en deze signalen te gebruiken voor het verbeteren van de kwaliteit. Vanzelfsprekend kunt u uw klacht of opmerkingen aan ons voorleggen.

Hoe werkt de afhandeling van klachten?

In deze procedure zijn drie routes vastgelegd waarlangs een klacht behandeld kan worden.

Cliënten en/of hun ouder(s)/vertegenwoordiger(s) kunnen zich te allen tijden laten bijstaan door een onafhankelijke clientondersteuner. Deze kan ondersteuning bieden bij formulering van de klacht of onvrede en helpt bij het zoeken naar oplossingen. De praktijk is hiervoor aangesloten bij [JeugdStem \(www.jeugdstem.nl\)](http://www.jeugdstem.nl).

1. Een klachtgesprek.

Tijdens een klachtgesprek kunnen klachten worden besproken, samen met de betrokken medewerker en met zijn of haar leidinggevende. Het doel van dit gesprek is om snel een oplossing te vinden voor een probleem. Hoe sneller klachten worden besproken, hoe eerder een oplossing kan worden gevonden. Met de medewerker en de leidinggevende maakt de klager hier afspraken over.

2. Het voorleggen van de klacht aan de onafhankelijke klachtencommissie.

Is het onverhoopt niet gelukt het probleem op te lossen door middel van een klachtgesprek, dan kan de klacht worden voorgelegd aan de klachtencommissie. Klachten mogen ook direct, zonder voorafgaand klachtgesprek, aan de klachtencommissie worden voorgelegd.

De vaktherapeuten die werkzaam zijn voor Younik zijn hiervoor aangesloten bij de NFG (www.de-nfg.nl)

Voor de overige zorgprofessionals is Younik aangesloten bij www.erisetsmisgegaan.nl.

3. Het voorleggen van de klacht bij de Stichting Kwaliteitsregister Jeugd (www.skjeugd.nl) en/of de Nederlandse Vereniging van Orthopedagogen (www.nvo.nl).

Hiermee voldoet Younik aan de regelgeving vanuit de Wet kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg (WKKGZ).

Geen verplichting tot behandeling van de klacht klachten?

Maatschap Younik is niet verplicht de klacht te behandelen als:

- De hulpverlening langer dan 3 maanden geleden is afgesloten;
- de klacht door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere (rechterlijke) instantie dan een administratieve rechter onderworpen is of onderworpen is geweest;

Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

elk kind lekker in zijn vel