

## Klachtenreglement Hai-5

### 1. Inleiding

Hai-5 hecht groot belang aan de wijze waarop “wij” met onze jeugdigen en met elkaar om gaan. In de wijze van omgaan met jeugdigen en met elkaar moeten onze uitgangspunten, missie en visie doorklinken en wanneer deze naar mening van jeugdigen en medewerkers niet of onvoldoende worden nageleefd, moeten we daarop kunnen worden aangesproken. Hai-5 is gericht op het bevorderen van een openheid rondom klachten, complicaties en fouten. Wij willen zo optimaal mogelijk ruimte bieden aan jeugdigen en medewerkers bij het kenbaar maken van wat hen wel en wat hen niet bevalt en, bij voorkeur in dialoog, zoeken naar oplossingen voor wat niet goed gaat. Hai-5 heeft de wens om daarvan te leren, met als doel de ondersteuning aan de jeugdigen te verbeteren en/of de rol van werkgever te optimaliseren.

Natuurlijk doen wij alles eraan om de best mogelijke zorg te bieden, maar het blijft mensenwerk. Het kan toch voorkomen dat jij niet tevreden bent en een klacht hebt. Voor ons is dat belangrijk om te weten, want dan kunnen we proberen er iets aan te doen. De volgende personen mogen een klacht indienen: jeugdige, ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent, de pleegouder en een nabestaande.

### 2. Stappen bij een klacht

In deze klachtenregeling wordt vastgelegd hoe met klachten wordt omgegaan. Als je een klacht hebt kun je het stappenplan zoals beschreven in dit hoofdstuk volgen. Het streven is om de klacht laagdrempelig en, zoveel als mogelijk, samen op te lossen. Echter ben jij vrij in jouw keuze op welke wijze jij jouw klacht kenbaar maakt. Een klacht kan in eerste instantie worden besproken met Hai-5. Indien je liever direct met een onafhankelijke klachtencommissie wilt schakelen, ga dan naar stap 2.3.

Als je graag ondersteuning wilt bij het indienen van een klacht, kun je gebruik maken van een onafhankelijke vertrouwenspersoon. Deze vertrouwenspersoon is niet werkzaam voor Hai-5. Je kunt dus ondersteuning vragen van de vertrouwenspersoon wanneer het ‘bespreken met Hai-5’ niet tot het gewenste resultaat heeft geleid, maar kun je ook direct van de mogelijkheid van een vertrouwenspersoon gebruik maken, bijvoorbeeld wanneer jij de verwachting hebt dat het eerst bespreken van de klacht met Hai-5 geen oplossing zal bieden.

De vertrouwenspersoon geeft antwoord op degenen die hun benaderd, biedt een luisterend oor en legt uit hoe de jeugdhulpverlening werkt. Daarnaast geeft de vertrouwenspersoon informatie over jouw rechten en mogelijkheden.

Hai-5 is aangesloten bij het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ). AKJ is de organisatie die landelijk het onafhankelijke vertrouwenswerk uitvoert. Om contact op te nemen met een vertrouwenspersoon binnen het AKJ, kunt je het beste via een van de volgende wegen contact opnemen:

- *Per telefoon:* 088 555 1000. Ze zijn bereikbaar op werkdagen van 09:00-17:00 uur.
- *Per e-mail:* [info@akj.nl](mailto:info@akj.nl).
- *Via de [online chat](#).* De chat is open van maandag t/m donderdag van 16:00-20:00 uur en op vrijdag van 15:00-17:00 uur.

#### 2.1 Gesprek met de hulpverlener/ direct betrokkene

De eerste stap is dat je jouw klacht bespreekt met jouw persoonlijke hulpverlener. Schrijf je klacht op, dan vergeet je niets. De hulpverlener weet dan ook precies waar het om gaat en geeft hem of haar een kans om zijn of haar kant toe te lichten. Bij Hai -5 vinden we het belangrijk om serieus en respectvol met elkaar om te gaan. Dat betekent dat we naar de meningen en ervaringen van iedereen de bij Hai-5 betrokken is luisteren. We willen

*“Een klacht is een gratis advies”*

zoveel mogelijk stimuleren om een probleem zo vroeg mogelijk aan te pakken; we zijn een open organisatie en willen de ruimte bieden om zaken bespreekbaar te maken.

## **2.2 Gesprek met de coördinator**

Indien de klacht niet voldoende is opgelost kun je telefonisch, schriftelijk of via email contact opnemen met onderstaande contactpersoon. Deze contactpersoon is als coördinator werkzaam bij Hai-5. Deze persoon zal dan samen met jou proberen een oplossing te vinden. De contactpersoon heeft geheimhoudingsplicht en ondersteunt jou door samen met jou te zoeken naar een passende informele oplossing.

### *Contactgegevens coördinator*

Britt Machiels  
06 - 28 74 33 24  
b.machiels@hai-5.nl

### *Vervolg*

Na het ontvangen van een klacht wordt er zo snel mogelijk, maar tenminste binnen 6 weken gereageerd. Als jij het niet eens bent met het besluit of het resultaat van jouw ingediende klacht, kun je schriftelijk bezwaar maken tegen het besluit of resultaat. Op basis van dit bezwaar wordt de originele klacht opnieuw beoordeeld. De beslissing over het bezwaar wordt vervolgens binnen 2 weken schriftelijk en gemotiveerd aan jou medegedeeld.

## **2.3 Klachtafhandeling door een klachtencommissie**

Als jou klacht na het gesprek met jouw directe hulpverlener of met de coördinator blijft bestaan, of wanneer je onafhankelijk van Hai-5 een klacht wilt indienen, kun je jouw klacht voorleggen aan de externe Klachtencommissie van Hai-5.

Je moet je klacht schriftelijk indienen. De Klachtencommissie bekijkt eerst of ze de klacht kan en mag behandelen. Als dat niet zo is, krijg je schriftelijk bericht. De behandeling van je klacht bestaat meestal uit een zitting van de Klachtencommissie. De Klachtencommissie probeert dan zoveel mogelijk informatie van jou en van de hulpverlener te krijgen.

De Klachtencommissie beslist of jouw klacht: *gegrond* (dat wil zeggen dat jij gelijk krijgt) of *ongegrond* is (dat wil zeggen dat jij geen gelijk krijgt). De Klachtencommissie laat binnen 6 weken na ontvangst van de klacht haar beslissing weten. Is jouw klacht *gegrond* verklaard, dan moet de directeur van Hai-5, laten weten hoe Hai-5 de klacht verder afhandelt. Soms geeft de Klachtencommissie ook een advies aan de directeur hoe de organisatie dat het beste kan doen. De directeur moet jou binnen 4 weken laten weten wat Hai-5 hiermee gaat doen.

### **2.3.1 Klachtencommissie Hai-5**

Hai-5 is aangesloten bij de externe klachtencommissie van Stichting Expertise centrum Klacht- en Gezondheidsrecht. De commissie bestaat minimaal uit drie personen. Een voorzitter, een jurist en een deskundige. De persoon op wie de kracht van toepassing is, wordt dus nadrukkelijk niet betrokken bij de behandeling van de klacht. Na ontvangst van uw klacht wordt gekeken of de commissie bevoegd is om uw klacht in behandeling te nemen. De klachtencommissie biedt diverse mogelijkheden om een klacht in te dienen.

- Via het online klachtenformulier: <https://eckg-klachten.nl/klachtenformulier/>
- Via de e-mail: [klachtenbehandeling@eckg-jd.nl](mailto:klachtenbehandeling@eckg-jd.nl)
- Per post: Lombokstraat 20, 2022 BJ, Haarlem

Voor een klacht dien je de volgende gegevens door te geven:

- Personalía klager;
- De geboortedatum van de klager;

*“Een klacht is een gratis advies”*

- Straat en huisnummer;
- Postcode en woonplaats;
- Emailadres;
- Telefoon;
- Organisatie waarop de klacht betrekking heeft;
- 'Wie dient de klacht in (rol)'?;
- Bij wie de klacht wordt ingediend (klachtencommissie);
- Reeds ondernomen stappen;
- Toelichting klacht;
- Eventuele overige vragen.

De ambtelijk secretaris verzorgt de correspondentie tussen u en de organisatie. De klager en degene over wie is geklaagd worden mondeling of schriftelijk in de gelegenheid gesteld door de klachtencommissie een toelichting te geven op de gedraging waarover is geklaagd. De commissie geeft vervolgens een oordeel over de gegrondheid van een klacht.

### **3. Overig**

#### ***3.1 Bijstand***

De klager en degene waarover wordt geklaagd, kunnen zich doen bijstaan of doen vertegenwoordigen door een door hem/haar/hen aan te wijzen persoon. De klager kan, bij een voor zijn/haar gevoel, onvoldoende oplossing van een klacht tegen een van de medewerkers contact opnemen met de beroepsvereniging.

#### ***3.2 Rapport en verslag***

Hai-5 maakt jaarlijks geanonimiseerd haar bevindingen bekend in een rapport waarin aantal, aard en inhoud van de ingediende klachten en de eventuele aanbevelingen worden vermeld. Tevens wordt in dit rapport een overzicht gepresenteerd van de door de hai-5 gesignaleerde structurele knelpunten. Tegelijkertijd stelt de directie van Hai-5 over elk kalenderjaar een openbaar verslag op, waarin het aantal en de aard van de behandelde klachten geanonimiseerd worden aangegeven.

#### ***3.3 Kosten procedure***

Aan de behandeling van de klacht zijn voor de klager, behoudens eventuele kosten van bijstand en advies, geen kosten verbonden.

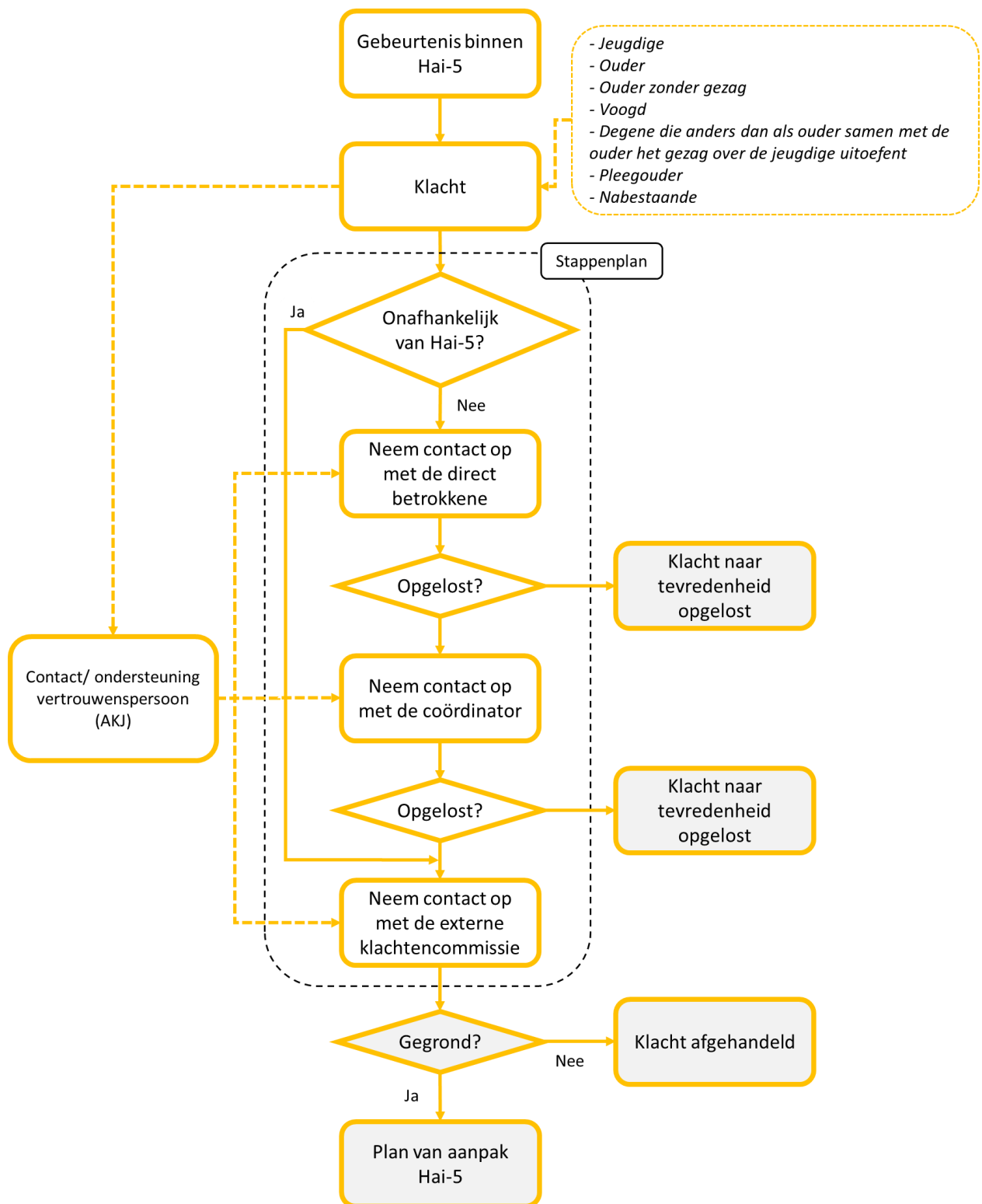
#### ***3.4 Vaststelling en wijziging van dit reglement***

Dit reglement wordt vastgesteld, gewijzigd of ingetrokken door de directie van Hai-5. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de directie van Hai-5. Het reglement treedt in werking 1 december 2019.

#### ***3.5 Privacy***

De ingediende klacht wordt uiterlijk 2 jaar na afhandeling verwijderd uit alle systemen.

#### 4. Stroomschema klacht



Figuur 1. Zie hier een stroomdiagram, waarin staat aangegeven welke stappenvolgorde je kunt ondernemen met jouw klacht.

*“Een klacht is een gratis advies”*