

Klachtenregeling &NU 2020

Samenwerking

Uiteraard streeft &NU ernaar samen met cliënt(en) een positieve en prettige samenwerking te bewerkstelligen en een professionele behandeling vorm te geven. Hoe &NU hier vorm aan geeft staat onder andere beschreven in **Gedragscode &NU** en **Kwaliteitshandboek &NU**.

Het kan voorkomen dat cliënt(en) desondanks niet tevreden bent over de wijze waarop &NU met hun persoonsgegevens om is gegaan óf dat cliënt(en) niet tevreden zijn over de behandeling/bejegening. In deze klachtenregeling staat beschreven wat cliënt(en) kunnen doen wanneer dit het geval is.

Informereren cliënten.

Bij aanvang van de behandeling van cliënt(en) bij &NU wordt met de direct betrokken cliënt(en) besproken welke protocollen en procedures &NU moet volgen en hanteert en waar cliënt(en) deze op de website van &NU (www.en-nu.nl) kunnen vinden.

Hierbij wordt ook altijd besproken dat cliënt(en) klachten over de inhoud van de behandeling, over de procedures of het gebruik van de protocollen bespreekbaar kunnen maken met &NU.

In dit document wordt verwezen naar verschillende documenten van &NU. Deze zijn te herkennen aan de **rode kleuraanduiding**. De documenten zijn op te vragen bij &NU en veelal terug te vinden op de website www.en-nu.nl

Soorten klachten m.b.t. de behandeling en/of bejegening.

Wanneer een jeugdprofessional wordt ingeschakeld, moeten cliënt(en) ervan op aan kunnen dat de dienstverlening voldoet aan de geldende kwaliteitseisen. Als professional dient &NU te handelen volgens de geldende professionele standaard (gedrags- en beroepsregels). Het is echter mogelijk dat cliënt(en) desondanks niet tevreden zijn over de samenwerking en/of bejegening.

Er kan sprake zijn van 2 soorten klachten namelijk:

- Klachten m.b.t. het omgaan met de persoonsgegevens.
- Klachten m.b.t. de behandeling en/of bejegening.

Procedure klachtenafhandeling &NU

Bij aanvang van de behandeling wordt besproken dat indien cliënt(en) niet tevreden zijn zij uitgenodigd worden dit zo snel mogelijk kenbaar te maken.

Dit kan via een persoonlijk gesprek of via een e-mail. Samen wordt onderzocht wat gedaan kan worden om de samenwerking te verbeteren. Er worden afspraken gemaakt over het vervolg van de samenwerking en deze mail ik binnen 24 uur toe. Na 6 weken wordt besproken hoe de gemaakte afspraken verlopen en of cliënt(en) (weer) tevreden zijn. Wanneer dit het geval wordt besproken of er nog verdere afspraken gemaakt moeten worden. Deze afspraken mail ik wederom binnen 24 uur toe en deze afspraken worden weer na 6 weken gezamenlijk besproken.

Cliënt(en) kunnen in elk stadium besluiten de samenwerking stop te zetten wanneer zij het gevoel hebben dat:

- er niet op de juiste wijze met hun klacht omgegaan wordt.
- de afspraken niet de gewenste verbetering opleveren.
- de samenwerking en/of bejegening niet meer vertrouwd voelt.
- de samenwerking en/of bejegening niet meer zal verbeteren.

&NU

I: www.en-nu.nl
T: +31 (0)6 – 122 77 940
E: hester@en-nu.nl

KvK: 66 44 06 29
SKJ geregistreerd
NVRG geregistreerd

In dergelijke gevallen zal &NU middels een mail aan cliënt(en) en aan de verwijzer vastleggen dat de behandeling voortijdig is afgebroken en wat de aanleiding hiervan is. Cliënt(en) kunnen dan met hun verwijzer onderzoeken welke andere zorgaanbieder de behandeling verder op kan pakken. Uiteraard wil en kan &NU daar, indien cliënt(en) dat wenselijk vinden, in mee denken en zal &NU zorgdragen voor de overdracht naar de volgende zorgaanbieder.

Wanneer u niet tevreden bent over de klachtenafhandeling van &NU

Het kan zijn dat cliënt(en), ondanks een gesprek, ontevreden blijven of liever het gesprek willen voeren met een onafhankelijk persoon erbij. Cliënt(en) kunnen dan contact opnemen met het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ). Hier kunnen cliënten en ouders/verzorgers terecht voor adviezen, vragen en klachten. Bij het AKJ kunnen cliënt(en) gebruik maken van een vertrouwenspersoon. Deze is volkomen onafhankelijk en kan helpen wanneer zaken niet goed lopen. Samen met het kind en/of ouder(s)/verzorger(s) helpen zij een oplossing te vinden. Meer informatie is te vinden op: <https://www.akj.nl/welkom/>

Wanneer naar het idee van cliënt(en) hun klacht over de wijze waarop &NU met hun *persoonsgegevens* omgegaan is onvoldoende gehoord, erkend en/of opgelost is kunnen zij ook zelf direct contact opnemen met de Autoriteit Persoonsgegevens. Meer informatie hierover kunt u vinden op: <https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/zelf-doen/gebruik-uw-privacyrechten/klacht-melden-bij-de-ap>

Wanneer naar het idee van cliënt(en) hun klacht over de wijze waarop &NU hun heeft *bejegend en/of over de behandeling* van &NU onvoldoende gehoord, erkend en/of opgelost is kunnen zij zelf ook rechtstreeks een klacht in dienen bij de klachtencommissie van Klachtenportaal Zorg. &NU is hierbij aangesloten zodat cliënt(en) de mogelijkheid hebben van een klachtencommissie gebruik te kunnen maken. Meer informatie hierover is te lezen op: <https://klachtenportaalzorg.nl/klachtenprocedure/>

Tot slot hebben cliënt(en) de mogelijkheid contact op te nemen met het College van Toezicht van Stichting Kwaliteitsregister Jeugd (SKJ). Daarmee wordt een tuchtrechtelijke procedure gestart. Meer informatie hierover is te vinden op: <https://skjeugd.nl/tuchtrecht/klachten/ik-heb-een-klacht/>

Klachten(procedures) tegen &NU

Sinds ik werkzaam ben in de jeugdhulpverlening (2000) tot heden (januari 2020) heb ik geen mondelinge en/of schriftelijke klachten ontvangen en is er geen klacht tegen mij ingediend bij de Autoriteit Persoonsgegevens, Klachtenportaal Zorg noch bij het College van Toezicht van SKJ.

Eventuele toekomstige klachten zullen te allen tijde vermeld worden op de website (www.en-nu.nl) onder het kopje: Aanmelding en informatie (<http://www.en-nu.nl/aanmelding-wachttijd/>) Hier is deze klachtenregeling en het document **Klachtenoverzicht** ook terug te vinden

&NU

I: www.en-nu.nl
T: +31 (0)6 – 122 77 940
E: hester@en-nu.nl

KvK: 66 44 06 29
SKJ geregistreerd
NVRG geregistreerd

Monitoren, verbeteren en uitvoeren van de klachten(procedures)

&NU staat ervoor de kwaliteit van de samenwerking en de professionaliteit op een hoog niveau te hebben en te houden. Dit wordt binnen &NU geborgd middels scholing, supervisie, intervisie, intercollegiaal overleg en kwaliteitsmetingen bij cliënten.

Door het monitoren van de wijze waarop er binnen &NU uitvoering gegeven wordt aan de klachtenprocedure komen eventuele verbeterpunten aan het licht, worden verbeteracties uitgezet welke vervolgens wederom gemonitord kunnen worden (Plan-Check-Do-Act cyclus).

Mocht er een klacht ingediend zijn dan is in het document **Overzicht verbeterkansen n.a.v. een klacht &NU** te lezen welke verbeteracties zijn uitgezet.

&NU

I: www.en-nu.nl
T: +31 (0)6 – 122 77 940
E: hester@en-nu.nl

KvK: 66 44 06 29
SKJ geregistreerd
NVRG geregistreerd