

Klachtenregeling Mevis

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

1. Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

- a. cliënt : jeugdige; een ouder; een ouder zonder gezag; een voogd; degene die anders dan als ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of een pleegouder aan wie Mevis een maatschappelijke dienst of jeugdhulp verleent of heeft verleend;
- b. klacht : uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een cliënt, door Mevis of door een persoon die voor Mevis werkzaam is;
- c. klager : degene die een klacht indient;
- d. aangeklaagde : degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
- e. directie : de directie van Mevis;
- f. medewerker klachtafhandeling : onafhankelijke medewerker klachtafhandeling, door Mevis ingesteld om klachten op te vangen;
- g. klachtenfunctionaris : onafhankelijke klachtenfunctionaris, door Mevis ingesteld om klachten op te vangen;
- h. klachtencommissie : onafhankelijke klachtencommissie waar Mevis bij is aangesloten, zijnde voor Klachtencommissie maatschappelijke dienstverlening en Klachtencommissie Jeugdhulp Zuid-Holland;
- i. vertrouwenspersoon : de onafhankelijke vertrouwenspersoon tot wie cliënten van Mevis zich kunnen wenden, zijnde Jeugdstem;

- h. jeugdhulp : jeugdhulp zoals bedoeld in de Jeugdwet;
- i. vertegenwoordiger : persoon die op grond van enige wettelijke bepaling in plaats van of naast de cliënt betrokken moet worden bij de nakoming van verplichtingen jegens de cliënt.

Hoofdstuk 2 Klacht behandeling

Artikel 2 Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is?

Een cliënt of diens vertegenwoordiger kan zijn ontevredenheid bespreken met:

- a. de medewerker over wie hij niet tevreden is;
- b. de procescoördinator van het team waar de medewerker werkzaam is;
- c. de vertrouwenspersoon;
- c. de medewerker klachtafhandeling of de klachtenfunctionaris.

Artikel 3 De medewerker en procescoördinator

1. Een medewerker stelt een cliënt 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 of diens vertegenwoordiger daartegen geen bezwaar maakt.
2. Medewerkers maken een ontevreden cliënt of diens vertegenwoordiger zo nodig attent op de klachtenregeling, de klachtenfunctionaris en de klachtencommissie.
3. Medewerkers bespreken onvrede van cliënten of hun vertegenwoordigers in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel de onvrede weg te nemen en / of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.
4. Indien een cliënt of diens vertegenwoordiger een procescoördinator vertelt dat hij/zij ontevreden is over een medewerker, stelt de procescoördinator hem/haar in de gelegenheid om de onvrede met hem/haar te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig, tenzij de leidinggevende of de betrokkene dit niet wenselijk vindt. De leidinggevende maakt ontevreden cliënten en hun vertegenwoordigers zo nodig attent op de klachtenregeling, de vertrouwenspersoon, de klachtenfunctionaris en de klachtencommissie. De leidinggevende bespreekt onvrede van een cliënt of diens vertegenwoordiger in het team dat de zorg aan de cliënt levert met als doel de onvrede weg te nemen en / of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.

Artikel 4 De vertrouwenspersoon

1. Het Jeugdstem vervult de rol van externe vertrouwenspersoon.
2. De directie draagt ervoor zorg dat de cliënten bij aanvang van de verlening van jeugdhulp schriftelijk worden geïnformeerd over de vertrouwenspersoon. De directie draagt ervoor zorg dat deze informatie tevens op de website van de organisatie beschikbaar is.
2. De directie draagt ervoor zorg dat de vertrouwenspersoon zijn werkzaamheden kan uitvoeren en verschaft hem de faciliteiten die voor een juiste uitoefening van zijn taak nodig zijn.

Artikel 5 De medewerker klachtafhandeling/klachtenfunctionaris

1. Een cliënt of diens vertegenwoordiger kan zijn ontevredenheid ook bespreken met de medewerker klachtafhandeling van Mevis of met de klachtenfunctionaris.
2. Mevis beschikt over een onafhankelijke medewerker klachtafhandeling en klachtenfunctionaris (Quasir).
3. De medewerker klachtafhandeling heeft ten minste de volgende taken:
 - a. informeren cliënten en hun vertegenwoordigers, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
 - b. adviseren aan cliënten en hun vertegenwoordigers en desgevraagd helpen bij het formuleren van hun klacht;
 - c. helpen van cliënten en hun vertegenwoordigers met het oplossen van hun onvrede.
 - d. Eventueel doorverwijzen naar de externe klachtenfunctionaris.
4. De medewerker klachtafhandeling 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.
5. De medewerker klachtafhandeling verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving.
6. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden onafhankelijk van de Mevis, wat inhoudt dat Mevis zich onthoudt van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.
7. De klachtenfunctionaris registreert zijn contacten met cliënten en hun vertegenwoordigers, de werkzaamheden die hij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie stelt de klachtenfunctionaris periodiek een rapportage op van zijn werkzaamheden en zijn bevindingen. Deze rapportage brengt hij uit aan de directie van Mevis. De klachtenfunctionaris kan in zijn rapportage

aanbevelingen opnemen.

8. Mevis stelt zowel de klachtenfunctionaris als medewerker klachtafhandeling in staat om zijn taak ongehinderd en naar behoren te vervullen.
9. Indien de klachtenfunctionaris of de medewerker klachtafhandeling van mening is dat hij zijn taak niet naar behoren kan vervullen of wordt gehinderd in de uitoefening van zijn functie, kan de klachtenfunctionaris/medewerker klachtafhandeling dit rechtstreeks melden bij de directie van Mevis. De directie onderzoekt zo'n melding en neemt zo nodig passende maatregelen.

Artikel 6 De klachtencommissie

1. Indien een klacht na bespreking met de medewerker en/of procescoördinator en de ondersteuning van de klachtenfunctionaris niet tot resultaat leidt, kan de cliënt of diens vertegenwoordiger een klacht indienen bij de klachtencommissie.
2. Mevis is aangesloten bij de onafhankelijke klachtencommissie voor Maatschappelijke dienstverlening Noord- en Zuid-Holland.
3. De klachtenfunctionaris ondersteunt bij het indienen van de klacht bij de juiste klachtencommissie.
4. De klachtencommissie heeft tot taak om klachten te behandelen die op basis van de klachtenregelingen van Mevis bij haar kunnen worden ingediend.
5. Mevis publiceert de reglementen van de beide klachtencommissies op de website www.mevis.nl
6. De directie en medewerkers van Mevis onthouden zich van inmenging in de wijze waarop de leden van de klachtencommissie hun werkzaamheden in een concreet geval verrichten.
7. De directie van Mevis stelt de leden van de klachtencommissie in staat om hun taak naar behoren te vervullen.

Artikel 7 Besluit directie

1. De directie van Mevis deelt, binnen een maand na ontvangst van de uitspraak van de klachtencommissie, aan de klager, aan degene op wie de klacht betrekking heeft en aan de klachtencommissie mee of hij maatregelen zal nemen naar aanleiding van de uitspraak van de klachtencommissie en zo ja, welke dit zijn. Indien de klachtencommissie in haar uitspraak aanbevelingen heeft opgenomen geeft de directie aan of hij deze aanbevelingen overneemt. Is dit niet het geval dan motiveert de directie dit.
2. De directie is bevoegd om deze termijn te verlengen. Indien de directie van deze bevoegdheid gebruik maakt, meldt hij dit aan de klager, degene op wie de klacht betrekking heeft en aan de klachtencommissie. De directie vermeldt hierbij waarom hij de termijn verlengd heeft en binnen welke termijn hij alsnog zal aangeven of hij maatregelen zal nemen naar aanleiding van de uitspraak van de klachtencommissie en zo ja, welke dit zijn.

Artikel 8 Datum van inwerkingtreding

1. Deze regeling treedt in werking op 01-01-2023
2. Deze regeling wordt jaarlijks geëvalueerd.