



## **Klachten- en bemiddelingsregeling**

## Klachten- en bemiddelingsregeling Levvel en Level5

Deze klachtenregeling is voor jongeren en ouders in de jeugdzorg, GGZ, LVB, WLZ en pleegouders.

Alle medewerkers van Levvel en Level5 streven ernaar om aan jongeren en ouders goede en professionele hulp te verlenen en pleegouders goed te ondersteunen bij het pleegouderschap.

Het kan echter gebeuren dat een jongere, ouder of pleegouder ontevreden is over de hulp.

In deze klachten- en bemiddelingsregeling staat hoe Levvel en Level5 omgaan met uitingen van onvrede en/of klachten. Voor de GGZ, LVB en Jeugdzorgplus zijn aanvullende regelingen (zie pagina 8). Voor jongeren, ouders en pleegouders is er een folder beschikbaar.

### Het inschakelen van een vertrouwenspersoon

Een jongere, ouder of pleegouder kan bij onvrede of een klacht een beroep doen op een vertrouwenspersoon. Hij is vrij in zijn keuze van een vertrouwenspersoon. Dit kan iemand uit het (eigen) netwerk zijn, een ervaringsdeskundige van het Ervaringskennisteam, of een vertrouwenspersoon van het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ). Voor dit laatste kunnen zij contact opnemen met het AKJ. De vertrouwenspersoon van het AKJ kan de vragen van een jongere, ouder of pleegouder beantwoorden, helpen bij het formuleren van de klacht, bemiddelen bij een klacht en de jongere, ouder of pleegouder begeleiden bij klachtgesprekken. Een jongere, ouder of pleegouder kan ook via de chatfunctie op de website van het AKJ vragen stellen aan een medewerker van het AKJ.

Kinderen en jongeren met GGZ-problematiek die verplichte zorg ontvangen kunnen contact opnemen met de patiëntvertrouwenspersoon (PVP). De PVP is er alleen voor het kind of de jongere/jeugdige. Ouders of andere naastbetrokkenen kunnen bij vragen contact opnemen met de familievertrouwenspersoon (FVP).

Kinderen en jongeren in zorg bij Level5 kunnen als sprake is van Wet Zorg en Dwang (WZD) contact opnemen met de vertrouwenspersoon van Zorgstem.

Vertrouwenspersonen	Telefoon	Mailadres	Website
Ervaringskennisteam Levvel		Ervaringskennisteam@spirit.nl	
AKJ	088 5551000	info@akj.nl	www.akj.nl
Patiëntvertrouwenspersoon (PVP) Paulien Bunt	06 30509625	p.bunt@pvp.n	
Familievertrouwenspersoon (FVP) Olga Khaiboulov	06 11053178	Olga.Khaiboulov@arkin.nl	
Zorgstem	088 6781000	info@zorgstemvertrouwenspersonen.nl	www.zorgstem.nl

### **Drie manieren**

In deze regeling staan drie manieren beschreven hoe jongeren, ouders of pleegouders hun onvrede kunnen uiten:

1. Zij bespreken de onvrede of klacht met de betrokken medewerker(s).
2. Zij schakelen een bemiddelaar of de klachtenfunctionaris in.
3. Zij laten hun klacht beoordelen door de klachtencommissie. Als jongeren, ouders of pleegouders niet precies weten wat de juiste weg is in hun geval dan kunnen zij contact opnemen met één van deze drie.

### **Uitgangspunten**

We willen graag dat jongeren, ouders of pleegouders tevreden zijn over de hulp. Wanneer jongeren, ouders of pleegouders niet tevreden zijn of de samenwerking loopt niet goed dan kunnen zij hun onvrede melden.

- Uitingen van onvrede of klachten worden bij voorkeur direct afgehandeld door de betrokken medewerker(s); Jongeren, ouders en pleegouders kunnen altijd met uitingen van onvrede of klachten bij Levvel/Levvel5 terecht;
- Levvel/Levvel5 neemt uitingen van onvrede of klachten serieus en pakt deze snel op;
- Levvel/Levvel5 vraagt altijd aan belanghebbende partijen hun kant van de zaak toe te lichten;
- Het is voor jongeren, ouders en pleegouders helder wie binnen Levvel/Levvel5 contactpersoon is voor hun onvrede of klacht over de problemen (in de samenwerking) met Levvel/Levvel5 waar ze tegenaan lopen. De contactpersoon zorgt voor een adequate afhandeling van de onvrede of klacht en het contact met jongere/ouder/pleegouder over de voortgang; Alle personen die betrokken zijn bij de behandeling van een klacht zijn gebonden aan vertrouwelijkheid tijdens en na de behandeling van klachten;
- Jongeren, ouders en pleegouders kunnen bij een klacht altijd een beroep doen op een vertrouwenspersoon: iemand uit hun eigen netwerk, een officiële vertrouwenspersoon, of een ervaringsdeskundige uit het EKT van Levvel
- Levvel/Levvel5 wil van klachten leren en deze benutten om de hulp te verbeteren.

## **1. De jongere/ouder/pleegouder bespreekt de onvrede of klacht met de betrokken medewerker(s)**

Rechtstreeks contact tussen de jongere/ouder/pleegouder en de betrokken medewerker(s) is de eenvoudigste en snelste manier om de onvrede of klacht af te handelen. De jongere/ouder/pleegouder kan vertellen wat zijn ervaringen zijn. Samen het probleem bespreken is meestal de beste manier om tot een oplossing te komen. Soms kan het helpen als een collega van de medewerker bij het gesprek aanwezig is.

## **2. De jongere/ouder/pleegouder of medewerker legt zijn onvrede of klacht voor aan een bemiddelaar/klachtenfunctionaris**

Het kan zijn dat het directe gesprek tussen jongere/ouder/pleegouder en de betrokken medewerker niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid. Of er zijn redenen waardoor een direct gesprek niet wenselijk is. Dan kan de hulp worden ingeroepen van een bemiddelaar/klachtenfunctionaris. Bij Levvel/Levvel5 zijn vaste bemiddelaars/klachtenfunctionaris aangesteld. Zij werken voor Levvel/Levvel5 maar zijn niet direct betrokken bij de klacht. Bij Jeugdzorgplus is de directeur de bemiddelaar. Soms wordt er een andere bemiddelaar gevraagd als dat beter is voor een deskundige afhandeling van de klacht.

Wanneer een directielid betrokken is bij de klacht, kan een ander directielid of de bestuurder een bemiddelaar benoemen.

### **Het tijdspad bij bemiddeling**

De bemiddelaar/klachtenfunctionaris neemt altijd binnen 2 werkdagen contact op. Zij streven ernaar om binnen 6 weken de bemiddeling af te ronden, tenzij anders afgesproken. Drie maanden na afronding neemt de bemiddelaar contact op met de jongere/ouder/pleegouders of de bemiddeling voldoende resultaat heeft gehad.

### **Zo werkt de bemiddelaar**

De bemiddelaar/klachtenfunctionaris gaat zo snel mogelijk met de jongere/ouder/pleegouder in gesprek en vraagt aan de jongere/ouder/pleegouder om de onvrede of klacht toe te lichten. De bemiddelaar biedt een luisterend oor en bespreekt samen met de jongere/ouder/pleegouder wat handig is om te doen. Soms blijft het bij één gesprek, maar de bemiddelaar kan ook aanwezig zijn bij een gesprek met de betrokken hulpverlener/behandelaar of de problemen op een andere manier proberen op te lossen. De bemiddelaar neemt zo nodig vooraf kennis van eventuele schriftelijke informatie over de klacht of verzamelt deze zelf om meer inzicht te krijgen in de aard en ernst van de klacht. De bemiddelaar werkt onpartijdig en onbevooroordeeld. Hij vraagt alle belanghebbende partijen om de zaak toe te lichten. Het doel van de bemiddeling is om vanuit een neutrale positie partijen tot elkaar te brengen, de samenwerking weer op gang te brengen en/of te verbeteren en gezamenlijk tot een oplossing te komen.

Bij uitzondering kiest de directie er na een niet succesvolle bemiddeling voor om zelf met de jongere/ouder/pleegouder in gesprek te gaan om te proberen om tot een oplossing met hen te komen.

### **Hoe bereik je de bemiddelaar?**

De bemiddelaar/klachtenfunctionaris zijn het best per mail te bereiken via het

klachtensecretariaat: klachtensecretariaat@levvel.nl

Telefoon 020 5400505

Postadres

Levvel/Levvel5 t.a.v. de Klachtencommissie

Postbus 75450

1070 AL Amsterdam

Website [www.levvel.nl](http://www.levvel.nl) en [www.levvel5.nl](http://www.levvel5.nl)

Voor bemiddeling bij Jeugdzorgplus:

Telefoon 020 3428400

E-mail [info@dekoppeling.com](mailto:info@dekoppeling.com)

### **3. Behandeling van een klacht door de klachtencommissie**

Bij ontvangst van klachten zal het klachtensecretariaat altijd eerst nagaan bij de jongere/ouder/pleegouder of bemiddeling nog een optie is (zie hierboven). Is dit geen optie, dan gaat de klacht naar de klachtencommissie.

#### **Zo werkt de klachtencommissie**

Is de klacht wel of niet ontvankelijk? Dat wil zeggen dat de klachtencommissie onderzoekt of de klacht wel of niet in aanmerking komt om in behandeling te nemen.

De klachtencommissie kan de klacht niet ontvankelijk verklaren om de volgende redenen:

- De klacht richt zich niet op een gedraging van (een medewerker van) Levvel of Levvel5. De klachtencommissie stuurt de klacht dan terug aan de klager met een advies bij welke organisatie de klacht thuis hoort.
- De klacht is anoniem ingediend.
- De klacht is niet binnen een redelijke termijn ingediend nadat de situatie waarover de onvrede is geuit zich heeft voorgedaan. Dit is afhankelijk van de aard van de klacht en ter beoordeling van de klachtencommissie.

Informatie verzamelen

De klachtencommissie kan schriftelijk informatie opvragen bij alle betrokken partijen. Dit kunnen, na toestemming van de jongere en ouders, ook stukken uit het dossier zijn. De partijen verstrekken de klachtencommissie op haar verzoek inlichtingen ter zake van de klacht, voor zover dit niet in strijd is met enige wettelijke plicht tot geheimhouding. De klacht en de schriftelijke informatie worden door het klachtensecretariaat naar alle betrokken partijen toegestuurd voorafgaand aan de zitting.

### De hoorzitting

De klachtencommissie organiseert een hoorzitting om tot haar oordeel te komen. Tijdens de zitting worden beide partijen in de gelegenheid gesteld de klacht mondeling toe te lichten. Zowel de jongere/ouder/pleegouder als de beklagde kunnen zich door iemand laten bijstaan. Na de hoorzitting overlegt de klachtencommissie om tot een oordeel te komen.

### Oordeel en advies

De klachtencommissie kan (delen van) de klacht gegrond of ongegrond verklaren. De klachtencommissie geeft in de uitspraak aan hoe zij tot dit oordeel is gekomen. De klachtencommissie geeft aan de bestuurder schriftelijk haar oordeel en eventuele advies. Een kopie van het oordeel en het advies worden gelijktijdig gestuurd aan de jongere/ouder/pleegouder en de beklagde en aan eventueel andere betrokkenen.

### **Hoe bereik je de klachtencommissie?**

Jongeren, ouders en pleegouders kunnen hun klacht schriftelijk voorleggen aan de klachtencommissie via het klachtensecretariaat:

Klachtensecretariaat Levvel/Levvel5

Telefoon 020 5400505

E-mail [klachtensecretariaat@levvel.nl](mailto:klachtensecretariaat@levvel.nl)

### Postadres

Levvel/Levvel5, t.a.v. de Klachtencommissie

Postbus 75450

1070 AL Amsterdam

Website [www.levvel.nl](http://www.levvel.nl)

### **Benodigde gegevens**

- gegevens jongere/ouder/pleegouder
- naam beklagde/afdeling tegen wie de klacht zich richt
- datum van indienen
- beschrijving van de klacht

### **Het tijdspad van de klachtencommissie**

De ontvangst van de klacht wordt door het klachtensecretariaat binnen 1 week schriftelijk aan de jongere/ouder/pleegouder bevestigd. Het klachtensecretariaat stuurt kopieën van de klacht ook aan de beklagde.

De klachtencommissie brengt, op zo kort mogelijke termijn, maar tenminste binnen 6 weken na de ontvangst van de klacht, schriftelijk verslag uit van haar bevindingen.

De klachtencommissie kan gemotiveerd en schriftelijk aan de jongere/ouder/pleegouder meedelen dat de behandeling van de klacht meer tijd vergt. Dit uitstel is maximaal 4 weken.

Als de klachtencommissie de klacht niet ontvankelijk verklaart stelt deze de jongere/ouder/pleegouder en de beklagde daarvan binnen 2 weken schriftelijk, met redenen omkleed, op de hoogte.

### **Behandeling van de uitspraak van de klachtencommissie door de bestuurder**

De klachtencommissie legt haar oordeel en een eventueel advies voor aan de bestuurder. De bestuurder kijkt of zij het eens is met het oordeel en het advies. Zij deelt haar standpunt en eventuele maatregelen zo spoedig mogelijk beargumenteerd mee aan de jongere/ouder/pleegouder en de beklagde.

Als de klacht over de bestuurder gaat, is het aan de Raad van Toezicht om over het oordeel van de klachtencommissie een uitspraak te doen.

### **Het tijdspad voor de bestuurder**

De bestuurder maakt haar standpunt binnen 2 weken na ontvangst van de uitspraak van de klachtencommissie bekend aan de jongere/ouder/pleegouder, de beklagde en aan de klachtencommissie. Deze periode mag één maal gemotiveerd met 2 weken worden verlengd.

### **Evaluatie van de klachtafhandeling**

Na de hoorzitting vraagt het klachtensecretariaat aan de jongere/ouder/pleegouder en de beklagde hoe zij de hoorzitting en klachtafhandeling ervaren hebben. Eén keer per jaar onderzoekt het klachtensecretariaat of de maatregelen van de bestuurder n.a.v. het advies van de klachtencommissie uitgevoerd zijn.

### **Verdere mogelijkheden?**

Als de jongere/ouder/pleegouder het niet eens is met de wijze van afhandeling van de klacht zijn er verschillende mogelijkheden. Als de klacht gaat over het handelen van een medewerker die zich niet aan de beroepscode houdt dan kunnen zij terecht bij het Tuchtrecht. In een aantal gevallen kan de klacht gemeld worden bij de Ombudsman. Voor meer informatie over deze stappen kunnen jongeren, ouder of pleegouder contact opnemen met het AKJ.

Voor jongeren in de Jeugdzorgplus en hun ouders geldt aanvullend dat bij een specifiek soort klachten de jongere een beroepsschrift kan indienen bij de Raad voor Strafrechttoepassing en Jeugdbescherming. Dit moet binnen 7 dagen na de beslissing van de klachtencommissie. De uitspraken zijn bindend: er is geen verdere beroepsmogelijkheid. Meer informatie over deze procedure is op te vragen bij De Koppeling.

### **Klacht in het kader van de Jeugdwet**

Betreft het een klacht over medisch handelen dan zal (tijdelijk) een arts/psychiater toegevoegd worden aan de klachtencommissie.

Betreft het een klacht over vrijheidsbeperkende maatregelen bij Jeugdzorgplus dan maken in ieder geval een gekwalificeerde gedragswetenschapper en een jurist deel uit van de klachtencommissie.

### **Klacht in het kader van een Wvggz-maatregel**

Wanneer er klachten zijn over de behandeling onder de wet verplichte GGZ worden deze door een onafhankelijke externe klachtencommissie behandeld. Hiervoor is Levvel aangesloten bij de Klachtencommissie GGZ Amsterdam e.o. Alle klachten onder de Wvggz kunnen bij deze commissie worden ingediend.

Klachtencommissie GGZ Amsterdam en Omstreken

E-mail: [klachtencie@ggzingeest.nl](mailto:klachtencie@ggzingeest.nl)

### **Klacht in het kader van de Wet Langdurige Zorg (WLZ)**

Wanneer er klachten zijn van jongeren of hun ouders die onder de WLZ vallen hebben zij de ook mogelijkheid om naar het Klachtenloket Zorg te gaan

Kan er geen oplossing worden bereikt dan kan de klacht worden behandeld door de onafhankelijke Geschillencommissie Zorg, waarbij Levvel5 is aangesloten. Zie hieronder.

Website: <https://www.degeschillencommissiezorg.nl/klachtenloket-zorg/>

### **Landelijke Geschillencommissie Gehandicaptenzorg**

Telefoon: 070-3105380

Website: [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)

### **Klacht in het kader van een Wet Zorg en Dwang-maatregel**

Een klacht over onvrijwillige zorg kan worden ingediend door de cliënt of zijn vertegenwoordiger.

Deze klacht wordt ingediend bij het klachtensecretariaat van Levvel/ Levvel5. Het

klachtensecretariaat stuurt de klacht door aan de Klachten Commissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ).



## **Bijlage: reglement klachtencommissie**

- De klachtencommissie telt ten minste drie onafhankelijke externe leden waaronder een voorzitter.
- De klachtencommissie functioneert volgens dit reglement. De klachtencommissie wordt ondersteund door het klachtensecretariaat van Levvel/Levvel5 dat ook de registratie van klachten en de afhandeling bijhoudt.
- De (vervangende) leden van de klachtencommissie worden door de bestuurder benoemd.
- De zittingsduur is voor 3 jaar. Herbenoeming is mogelijk voor 2 perioden van 3 jaar, maximaal dus 3 keer 3 jaar. Met dien verstande dat het lidmaatschap eindigt bij het bereiken van de leeftijd van 70 jaar.
- De klachtencommissie houdt zich bezig met een onafhankelijke beoordeling van klachten van klagers die tot haar worden gericht via het klachtensecretariaat. De klachtencommissie werkt volgens het principe van hoor en wederhoor.
- De leden van de klachtencommissie zijn gebonden aan vertrouwelijkheid tijdens en na de behandeling van klachten. Een lid van de klachtencommissie dat betrokken is bij de klacht, kan niet aan de behandeling deelnemen. Dit lid wordt vervangen.
- Een lid van de klachtencommissie kan om verschoning van deelname vragen en wordt dan vervangen.
- De klachtencommissie maakt jaarlijks een verslag van de ingediende klachten en de afhandeling daarvan ten behoeve van het instellingsjaarverslag. In het instellingsjaarverslag worden de behandelde klachten en hun afhandeling anoniem vermeld.
- Eén keer per jaar vindt een evaluatiegesprek plaats tussen de klachtencommissie en de bestuurder.
- Aftreden van een lid van de klachtencommissie gebeurt door:
  - Opzeggen door het lid;
  - Bereiken van de maximale zittingsduur;
  - Bereiken van de leeftijd van 70 jaar;
  - Overlijden.