www.move2skool.nl
info@move2skool.nl

Klachtenreglement

1. Doel en uitgangspunten

Move2Skool biedt veilige, respectvolle en kwalitatief goede jeugdhulp. Wij vinden het belangrijk dat jeugdigen, ouders en verzorgers hun zorgen, onvrede en klachten op een laagdrempelige en veilige manier kenbaar kunnen maken.

Iedere klacht wordt serieus genomen, zorgvuldig behandeld en waar mogelijk gebruikt om de kwaliteit van de jeugdhulp te verbeteren. Dit klachtenreglement beschrijft hoe Move2Skool omgaat met signalen, informele klachten, schriftelijke klachten en onafhankelijke klachtenbehandeling.

De volgende uitgangspunten gelden:

- Iedere klacht wordt zorgvuldig, respectvol en zonder vooringenomenheid behandeld
- Het indienen van een klacht mag niet leiden tot benadeling van de jeugdige of diens ouders
- Een informeel gesprek is nooit verplicht voordat een formele klacht wordt ingediend
- De klager en degene over wie wordt geklaagd krijgen gelegenheid hun standpunt toe te lichten
- Privacy, vertrouwelijkheid en onafhankelijkheid worden gewaarborgd
- De klager kan ondersteuning krijgen van een onafhankelijke vertrouwenspersoon.
- Klachten worden gebruikt voor structurele kwaliteitsverbetering

Dit reglement is gebaseerd op hoofdstuk 4, paragraaf 4.2 van de Jeugdwet, in het bijzonder artikel 4.2.1 en 4.2.2, en het toepasselijke klachtenreglement Jeugdwet van Klachtenportaal Zorg.

2. Wie kan klagen en waarover?

2.1 Klachtgerechtigden

Overeenkomstig de Jeugdwet kunnen de volgende personen een klacht indienen:

- De jeugdige
- Een ouder, ook zonder ouderlijk gezag
- Een voogd
- Degene die anders dan als ouder gezamenlijk met een ouder het gezag over de jeugdige uitoefent
- Een pleegouder.
- Een nabestaande wanneer een van de wettelijk genoemde klachtgerechtigden is overleden.

Een klacht kan onder de toepasselijke voorwaarden namens een klachtgerechtigde worden ingediend.

2.2 Onderwerp van de klacht

Een klacht kan betrekking hebben op een gedraging of nalaten van Move2Skool of van personen die namens Move2Skool werkzaam zijn bij de uitvoering van jeugdhulp.

Dit kan onder andere gaan over:

- De kwaliteit of veiligheid van de begeleiding
- De bejegening van jeugdigen of ouders
- Communicatie en informatievoorziening
- Het (niet of niet tijdig) nakomen van gemaakte afspraken
- De uitvoering of evaluatie van het zorgplan
- Privacy en vertrouwelijkheid
- De samenwerking met ouders en betrokken professionals
- De omgang met individuele ondersteuningsbehoeften
- De afhandeling van eerder gemelde zorgen

Ook na beëindiging van de jeugdhulp kan een klacht worden ingediend, binnen de toepasselijke voorwaarden van het externe klachtenreglement.

2.3 Klachten over externe partijen

Wanneer een klacht betrekking heeft op vervoer, samenwerkingspartners of andere externe dienstverleners, onderzoekt Move2Skool onder wiens verantwoordelijkheid de betreffende werkzaamheden vallen.

Wanneer de werkzaamheden onder verantwoordelijkheid van Move2Skool worden uitgevoerd, wordt de klacht volgens dit reglement behandeld.

Wanneer een andere organisatie verantwoordelijk is, informeert Move2Skool de klager over de passende klachtenprocedure en ondersteunt zij waar nodig bij het leggen van contact.

Signalen die gevolgen kunnen hebben voor de veiligheid of kwaliteit van de eigen jeugdhulp worden altijd intern beoordeeld.

2.4 Klachten van medewerkers

Medewerkers, stagiaires, vrijwilligers en samenwerkingspartners melden werkgerelateerde klachten en signalen via de daarvoor geldende interne procedures. Zij hebben niet uitsluitend, vanwege hun functie, toegang tot de klachtencommissie. Wanneer zij daarnaast wettelijk klachtgerechtigd zijn, behouden zij de bijbehorende rechten.

3. Signalen en informele klachten

3.1 Laagdrempelig bespreken

Ouders en jeugdigen kunnen hun zorgen of onvrede bespreken met:

- De betrokken begeleider
- De zorgcoördinator van de locatie
- De directie van Move2Skool

Klachten over een zorgcoördinator of gedragswetenschapper kunnen rechtstreeks aan de directie worden voorgelegd. Bij klachten over de directie kan de klager rechtstreeks contact opnemen met Klachtenportaal Zorg.

3.2 Behandeling van informele klachten

Bij ontvangst van een informeel signaal:

1. Wordt geluisterd naar de ervaring van de klager
2. Wordt vastgesteld wat de aanleiding en gewenste oplossing zijn
3. Wordt beoordeeld of onmiddellijke veiligheidsmaatregelen noodzakelijk zijn
4. Wordt een verantwoordelijke voor de opvolging aangewezen
5. Worden passende afspraken of maatregelen vastgesteld
6. Wordt de uitkomst teruggekoppeld
7. Wordt het signaal waar nodig geregistreerd

Move2Skool streeft ernaar binnen vijf werkdagen contact op te nemen.

De organisatie streeft naar afhandeling binnen vier weken. Wanneer meer tijd nodig is, wordt de klager tijdig geïnformeerd over de reden en de verwachte nieuwe afhandeltermijn. Een klager kan op ieder moment kiezen voor de schriftelijke interne procedure of de onafhankelijke klachtenroute.

4. Schriftelijke klachten bij Move2Skool

4.1 Indienen

Een schriftelijke klacht kan worden ingediend via:

E-mail: info@move2skool.nl

Onderwerp: Formele klacht

De klager wordt gevraagd bij voorkeur de volgende gegevens te vermelden:

- Naam en contactgegevens
- Naam van de betrokken jeugdige, indien relevant
- Omschrijving van de klacht
- Datum of periode waarop de klacht betrekking heeft
- Betrokken locatie of medewerkers
- Eventuele eerdere stappen
- De gewenste oplossing

Wanneer informatie ontbreekt, helpt Move2Skool de klager waar nodig bij het verduidelijken van de klacht.

4.2 Ontvangstbevestiging

Move2Skool bevestigt de ontvangst van een schriftelijke klacht binnen vijf werkdagen.

De ontvangstbevestiging bevat:

1. De ontvangstdatum
2. De naam of functie van de verantwoordelijke klachtbehandelaar
3. Informatie over de verdere procedure

4. De verwachte afhandeltermijn
5. Informatie over de mogelijkheid van onafhankelijke klachtenbehandeling

4.3 Onafhankelijke interne behandeling

De directie wijst een klachtbehandelaar aan die niet rechtstreeks betrokken is bij de gedraging waarover wordt geklaagd. De klachtbehandelaar onderzoekt de klacht zorgvuldig en voorkomt belangenverstrengeling. Wanneer een voldoende onafhankelijke interne behandeling niet mogelijk is, wordt de klager geïnformeerd over de externe klachtenroute.

4.4 Onderzoek en wederhoor

De klachtbehandelaar:

- Bespreekt de klacht met de klager
- Hoort betrokken medewerker(s)
- Beoordeelt relevante documenten en omstandigheden
- Onderzoekt mogelijke oorzaken
- Stelt vast welke maatregelen of verbeteringen noodzakelijk zijn
- De betrokken medewerker krijgt gelegenheid diens visie te geven
- Bij het onderzoek worden uitsluitend gegevens verwerkt die noodzakelijk zijn voor de behandeling

4.5 Schriftelijke afhandeling

Move2Skool streeft ernaar binnen vier weken na ontvangst schriftelijk te reageren.

De reactie bevat, voor zover passend:

- Een samenvatting van de klacht
- De onderzoeksbevindingen
- De conclusie
- Eventuele maatregelen
- De termijn voor uitvoering
- De mogelijkheid van onafhankelijke klachtenbehandeling
- Bij vertraging wordt de klager vóór het verstrijken van de termijn geïnformeerd

Interne behandeling is vrijwillig en nooit een voorwaarde voor toegang tot de onafhankelijke klachtencommissie.

5. Onafhankelijke klachtenbehandeling – Klachtenportaal Zorg

5.1 Rechtstreekse toegang

Move2Skool is aangesloten bij Klachtenportaal Zorg voor onafhankelijke klachtenbehandeling op grond van de Jeugdwet.

Voor de externe klachtenbehandeling geldt het Klachtenreglement Jeugdwet van Klachtenportaal Zorg. Klachtgerechtigden kunnen rechtstreeks een klacht indienen bij Klachtenportaal Zorg. Een voorafgaande interne behandeling door Move2Skool is niet verplicht.

Contactgegevens Klachtenportaal Zorg

Website: www.klachtenportaalzorg.nl

E-mail: info@klachtenportaalzorg.nl

5.2 Onafhankelijke ondersteuning en bemiddeling

Een klager kan ondersteuning krijgen bij het bespreken en oplossen van de klacht.

Klachtenportaal Zorg kan overeenkomstig de toepasselijke Jeugdwet-procedure bemiddeling aanbieden. Deze ondersteuning kan onder meer bestaan uit:

- Het verduidelijken van de klacht
- Het voorbereiden van gesprekken
- Het bevorderen van communicatie
- Het zoeken naar een gezamenlijke oplossing

Bemiddeling is vrijwillig. De klager is niet verplicht eerst bemiddeling te proberen voordat de klacht door de onafhankelijke klachtencommissie wordt behandeld. De precieze rol en beschikbaarheid van een onafhankelijke klachtenfunctionaris worden bepaald door de dienstverlening en de toepasselijke regeling van Klachtenportaal Zorg.

5.3 Onafhankelijke klachtencommissie Jeugd

Een klachtgerechtigde kan rechtstreeks een klacht voorleggen aan de onafhankelijke klachtencommissie Jeugd. De commissie onderzoekt de klacht, beoordeelt de gegrondheid en kan aanbevelingen doen. De commissie handelt overeenkomstig de Jeugdwet en haar eigen klachtenreglement.

5.4 Indieningsvereisten en ontvankelijkheid

Voor de formele behandeling gelden de indieningsvereisten van het toepasselijke klachtenreglement Jeugdwet van Klachtenportaal Zorg. De klacht wordt schriftelijk en in het Nederlands ingediend en bevat de volgens dat reglement vereiste gegevens, waaronder:

- Naam, adres en woonplaats van de klager
- Telefoonnummer en eventueel e-mailadres
- Datum van indiening
- Datum of periode van de gebeurtenis
- Duidelijke aanduiding van de beklaagde
- Omschrijving van de klacht, feiten en omstandigheden

Wanneer gegevens ontbreken, kan de klager gelegenheid krijgen de klacht binnen een redelijke termijn aan te vullen. De klachtencommissie beoordeelt zelfstandig of een klacht ontvankelijk is. Daarbij kunnen onder andere de klachtgerechtigdheid, eerdere behandeling, de termijn sinds de gedraging en de aansluiting van de aanbieder relevant zijn. De actuele externe regeling is leidend voor de precieze voorwaarden en uitzonderingen.

5.5 Samenstelling en onafhankelijkheid

De klachtencommissie bestaat uit ten minste drie leden, waaronder een voorzitter die niet werkzaam is voor of bij Move2Skool. Personen op wier gedraging de klacht rechtstreeks betrekking heeft, nemen niet deel aan de beoordeling. De klachtencommissie verricht haar werkzaamheden onafhankelijk en overeenkomstig haar eigen reglement.

5.6 Behandeling van de klacht

Na ontvangst wordt beoordeeld of de klacht volledig is en in behandeling kan worden genomen. Volgens de toepasselijke externe procedure krijgt de beklaagde gelegenheid schriftelijk te reageren. De klager en beklaagde krijgen gelegenheid hun standpunten toe te lichten. De commissie kan relevante informatie opvragen en een niet-openbare hoorzitting organiseren. Partijen kunnen zich laten bijstaan of vertegenwoordigen. De verdere behandeling, termijnen voor stukken, geheimhouding en eventuele uitzonderingen op het horen worden bepaald door het toepasselijke commissiereglement.

5.7 Oordeel en aanbevelingen

De klachtencommissie geeft een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de gegrondheid van de klacht. Zij kan aanbevelingen doen ter verbetering van de jeugdhulp. De klachtencommissie beslist niet over juridische aansprakelijkheid, schadevergoeding of het opleggen van sancties.

6. Termijnen, oordeel en opvolging

6.1 Behandeltermijn klachtencommissie

De klachtencommissie geeft volgens de toepasselijke klachtenregeling in beginsel binnen twaalf weken nadat de klacht volledig en in behandeling genomen is een schriftelijk en gemotiveerd oordeel. Bij dreigende overschrijding informeert de commissie partijen schriftelijk, met vermelding van de redenen. Volgens de regeling kan de behandeltermijn met maximaal vier weken worden verlengd. Afwijking of opschorting is mogelijk voor zover het toepasselijke reglement dit toestaat, bijvoorbeeld bij bemiddeling of met instemming van partijen.

6.2 Reactie van Move2Skool

Binnen vier weken na ontvangst van het oordeel informeert Move2Skool de klager en klachtencommissie schriftelijk:

- Of Move2Skool het oordeel van de klachtencommissie over de gegrondheid van de klacht deelt, met een toelichting op haar standpunt
- Of maatregelen worden genomen
- Welke maatregelen worden genomen
- Binnen welke termijn deze worden uitgevoerd
- Wanneer meer tijd nodig is, wordt dit binnen de oorspronkelijke termijn schriftelijk en gemotiveerd meegedeeld

De verlenging bedraagt maximaal vier weken, overeenkomstig de toepasselijke wettelijke en externe regeling.

6.3 Intrekken van een klacht

Een klager kan de klacht schriftelijk intrekken. De klachtencommissie informeert betrokken partijen over de beëindiging van de behandeling. Wanneer de klager ondanks een duidelijke reactietermijn en waarschuwing niet reageert, kan de commissie de klacht onder de voorwaarden van haar reglement als ingetrokken beschouwen. Een ingetrokken klacht kan voor Move2Skool aanleiding blijven om veiligheidsrisico's of structurele verbeterpunten te onderzoeken.

7. Onafhankelijke vertrouwenspersoon

Jeugdigen en ouders kunnen gratis ondersteuning krijgen van een onafhankelijke vertrouwenspersoon van Jeugdstem.

Jeugdstem

Website: www.jeugdstem.nl

Telefoon: 088 555 1000

Een vertrouwenspersoon kan:

- Luisteren naar ervaringen en zorgen
- Rechten toelichten
- Meedenken over mogelijke oplossingen
- Ondersteunen bij gesprekken
- Helpen bij het indienen van een klacht

Move2Skool informeert ouders en jeugdigen hierover bij de intake. Waar nodig wordt de informatie aangepast aan de leeftijd, ontwikkelingsfase, taalvaardigheid en communicatiebehoefte van de jeugdige.

8. Veiligheid, bescherming en meldplichten

8.1 Bescherming tegen benadeling

Het indienen van een klacht mag niet leiden tot benadeling, ongelijke behandeling of negatieve gevolgen voor de begeleiding. Move2Skool blijft verantwoordelijk voor veilige en passende jeugdhulp. Wanneer wijzigingen in de begeleiding noodzakelijk zijn vanwege objectieve veiligheids- of zorginhoudelijke redenen, worden deze afzonderlijk en zorgvuldig beoordeeld en gemotiveerd.

8.2 Ernstige signalen

Bij signalen van geweld, kindermishandeling, grensoverschrijdend gedrag of andere onveiligheid treft Move2Skool onverwijld passende maatregelen. Een klachtenprocedure mag noodzakelijke veiligheidsmaatregelen niet vertragen.

8.3 Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

Move2Skool beschikt over een meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. Binnen de organisatie zijn twee aandachtsfunctionarissen beschikbaar ter ondersteuning van medewerkers bij signalering, beoordeling en toepassing van de meldcode. Wanneer een klacht dergelijke signalen bevat, wordt de meldcode toegepast.

8.4 Incidenten en calamiteiten

Een klacht is niet automatisch een incident of calamiteit. Wanneer een klacht betrekking heeft op een incident, calamiteit of geweld bij de verlening van jeugdhulp, wordt beoordeeld of aanvullende registratie, onderzoek of melding noodzakelijk is. De directie beoordeelt de wettelijke meldplichten, waaronder meldingen aan de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd. De klachtenprocedure vervangt geen wettelijke meldplicht.

8.5 Ernstige structurele situaties

Wanneer een klacht betrekking heeft op een ernstige situatie met een structureel karakter waarbij sprake kan zijn van onverantwoorde hulp, handelt de onafhankelijke klachtencommissie overeenkomstig artikel 4.2.2 Jeugdwet. De commissie informeert de jeugdhulpaanbieder en meldt de situatie aan de toezichthouder wanneer onvoldoende blijkt dat passende maatregelen zijn getroffen.

9. Privacy en vertrouwelijkheid

9.1 Verwerking van persoonsgegevens

Move2Skool verwerkt klachtgegevens overeenkomstig de AVG, de Jeugdwet en het eigen privacybeleid. Alleen persoonsgegevens die noodzakelijk zijn voor de behandeling, opvolging en rechtmatige registratie van klachten worden verwerkt.

9.2 Toegang en geheimhouding

Alleen bevoegde personen krijgen toegang tot de gegevens die zij voor hun werkzaamheden nodig hebben. Betrokken medewerkers zijn gehouden aan de toepasselijke geheimhoudingsverplichtingen.

9.3 Bewaartermijnen en vernietiging van klachtgegevens

Move2Skool hanteert voor de verwerking en bewaring van klachtgegevens de volgende bewaartermijnen, overeenkomstig het beginsel van opslagbeperking uit artikel 5, eerste lid, onderdeel e, van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). De termijn van twee jaar is een door Move2Skool vastgestelde interne beleidskeuze en geen algemeen wettelijk voorgeschreven bewaartermijn voor klachten. De termijnen en uitzonderingen worden afgestemd op het privacybeleid, het verwerkingsregister en de feitelijke inrichting van de klachtenregistratie in Zilliz.

1. Interne klachtendossiers

Interne klachtendossiers worden gedurende maximaal twee jaar na de datum van administratieve afsluiting van de klacht bewaard. Na afloop van deze termijn worden de dossiers veilig vernietigd of onomkeerbaar geanonimiseerd, tenzij een aantoonbare wettelijke of rechtmatige noodzaak bestaat om bepaalde gegevens langer te bewaren.

2. Intern klachtenregister

Persoonsgegevens en andere direct herleidbare gegevens in het interne klachtenregister worden uiterlijk twee jaar na afsluiting van de betreffende klacht verwijderd of geanonimiseerd. Geanonimiseerde informatie over aantallen, aard van klachten, trends, verbetermaatregelen en effectevaluaties mag langer worden bewaard ten behoeve van kwaliteitsmanagement en de HKZ-managementreview.

3. Uitzonderingen op de bewaartermijn

Een langere bewaartermijn is uitsluitend toegestaan wanneer dit noodzakelijk en rechtmatig is, bijvoorbeeld bij een lopende juridische procedure, een aansprakelijkheidskwestie of een wettelijke bewaarplicht. De directie beoordeelt en documenteert de reden voor verlengde bewaring, de betreffende gegevens en de termijn waarop de noodzaak opnieuw wordt beoordeeld. Zodra de noodzaak voor langere bewaring vervalt, worden de betreffende gegevens verwijderd of geanonimiseerd.

4. Relatie met het jeugdhulpdossier

Klachtendossiers worden afzonderlijk van het jeugdhulpdossier bewaard. Wanneer informatie uit een klacht noodzakelijk is voor veilige en verantwoorde jeugdhulp, kan deze informatie, voor zover rechtmatig, worden opgenomen in het jeugdhulpdossier. Voor deze gegevens gelden de wettelijke bewaartermijnen van het jeugdhulpdossier en niet de tweejarige bewaartermijn van het interne klachtendossier.

5. Externe klachtendossiers

Klachtenportaal Zorg is zelfstandig verantwoordelijk voor de verwerking, beveiliging en bewaring van de externe klachtendossiers. Hiervoor gelden de bewaartermijnen uit het toepasselijke klachtenreglement Jeugdwet en het privacybeleid van Klachtenportaal Zorg.

6. Verantwoordelijkheid en uitvoering

De directie van Move2Skool is verantwoordelijk voor de naleving van de vastgestelde bewaartermijnen. Minimaal eenmaal per jaar wordt gecontroleerd welke klachtendossiers en registraties voor verwijdering of anonimisering in aanmerking komen.

De uitvoering hiervan wordt vastgelegd in het interne documentbeheer en de kwaliteitsregistratie. De directie controleert tevens dat verwijdering of anonimisering in Zilliz en eventuele andere opslaglocaties daadwerkelijk wordt uitgevoerd en aantoonbaar is. Deze bewaartermijnen maken integraal onderdeel uit van het klachtenreglement Move2Skool en gelden vanaf de formele ingangsdatum van dit reglement.

9.4 Kwaliteitsregistratie

Voor kwaliteitsanalyses worden gegevens waar mogelijk geanonimiseerd of gepseudonimiseerd. Het kwaliteitsregister bevat geen onnodige medische of direct herleidbare persoonsgegevens.

10. Registratie, verantwoordelijkheden en kwaliteitsverbetering

10.1 Registratie

Move2Skool registreert relevante klachten en signalen in een beveiligd intern klachtenregister.

Daarin worden, voor zover noodzakelijk, opgenomen:

- Registratienummer
- Datum van ontvangst.
- Locatie of betrokken process

- Aard en categorie van de klacht
- Verantwoordelijke klachtbehandelaar
- Onderzoeksstappen en bevindingen
- Afspraken en maatregelen
- Voortgang en termijnen
- Terugkoppeling en uitkomst
- Verbetermaatregelen
- Evaluatie van de effectiviteit
- Afsluitdatum

10.2 Verantwoordelijkheden

Medewerkers

Medewerkers nemen klachten serieus, melden relevante signalen bij de zorgcoördinator of directie en werken mee aan onderzoek en verbetermaatregelen.

Zorgcoördinatoren

Zorgcoördinatoren bewaken de opvolging van locatiegebonden klachten en signaleren terugkerende problemen.

Directie

De directie is eindverantwoordelijk voor:

- De uitvoering en naleving van dit reglement
- Het bewaken van afhandeltermijnen
- Het waarborgen van onafhankelijke behandeling
- Het onderhouden van de aansluiting bij Klachtenportaal Zorg
- De beoordeling van ernstige klachten en veiligheidsrisico's
- De opvolging van verbetermaatregelen
- De jaarlijkse evaluatie

10.3 Afsluiting

Een interne klacht wordt administratief afgesloten wanneer:

- De klacht zorgvuldig is beoordeeld
- De klager over de uitkomst is geïnformeerd
- De afhandeling is geregistreerd
- Eventuele verbetermaatregelen zijn toegewezen

Openstaande verbeteracties blijven afzonderlijk gevolgd totdat uitvoering en, waar passend, effectiviteit zijn gecontroleerd.

10.4 Kwaliteitsverbetering

Het managementteam analyseert periodiek terugkerende klachten, oorzaken en verbeterpunten. Minimaal jaarlijks worden aantallen, thema's, afhandeltermijnen, maatregelen en effectiviteit

geëvalueerd in de HKZ-managementreview. De resultaten worden waar nodig vertaald naar verbeteringen in werkprocessen, protocollen, scholing of organisatiebeleid.

11. Bekendmaking, evaluatie en vaststelling

11.1 Bekendmaking

Move2Skool verstrekt bij de intake de oudervriendelijke informatie.

Ouders en jeugdigen worden actief geïnformeerd over:

- De interne klachtenprocedure
- De mogelijkheden voor onafhankelijke ondersteuning en bemiddeling
- De onafhankelijke klachtencommissie
- Jeugdstem

De volledige regeling is eenvoudig toegankelijk via de website of op verzoek.

11.2 Toegankelijkheid voor jeugdigen

Move2Skool houdt rekening met de leeftijd, ontwikkeling en communicatiemogelijkheden van jeugdigen. Ook non-verbale signalen van onvrede worden serieus genomen. Waar nodig wordt gebruikgemaakt van eenvoudige taal, pictogrammen, visuele ondersteuning of hulp van een vertrouwd persoon.

11.3 Vaststelling klachtenregeling

Move2Skool is aangesloten bij Klachtenportaal Zorg en maakt gebruik van het toepasselijke Klachtenreglement Jeugdwet. De directie draagt zorg voor de vaststelling en wijziging van de klachtenregeling met inachtneming van artikel 4.2.1, zesde lid, van de Jeugdwet, waaronder de daaruit voortvloeiende eis van overeenstemming met een representatief te achten organisatie van cliënten.

De directie controleert en documenteert hoe aan deze wettelijke vaststellingseis is voldaan. De vaststelling en eventuele wijzigingen worden schriftelijk vastgelegd in het kwaliteitsmanagementsysteem van Move2Skool. Dit artikel legt geen afzonderlijke verplichting tot instelling van een cliëntenraad vast; die verplichting wordt, indien relevant, afzonderlijk aan de toepasselijke wetgeving getoetst.

11.4 Evaluatie

De directie evalueert dit reglement minimaal jaarlijks en eerder wanneer wijzigingen in wetgeving, de externe klachtenregeling of de organisatie daartoe aanleiding geven.

11.5 Vaststelling

De directie is verantwoordelijk voor:

- Het actueel houden van de klachtenregeling
- Het waarborgen van de aansluiting bij Klachtenportaal Zorg
- Het beschikbaar stellen van de regeling aan ouders en jeugdigen
- Het naleven van de vastgestelde bewaartermijnen

- Het bewaken van de uitvoering van de klachtenprocedure
- Het jaarlijks evalueren van de regeling binnen het kwaliteitsmanagementsysteem

www.move2skool.nl
info@move2skool.nl

BIJLAGE 1 – INTERNE WERKINSTRUCTIE KLACHTENAFHANDELING

Uitsluitend voor medewerkers, zorgcoördinatoren en directie

Stap 1. Ontvangst van het signaal of klacht:

De medewerker luistert zorgvuldig, beoordeelt eventuele veiligheidsrisico's en meldt de klacht direct bij de verantwoordelijke zorgcoördinator of directie.

Stap 2. Registratie en bevestiging

De klacht wordt geregistreerd door de zorgcoördinator *(Zilliz intranet – kwaliteit – klachtenformulier 1.2).* Indien de klacht is gericht aan de zorgcoördinator registreert de directie de klacht.

Een schriftelijke klacht wordt binnen vijf werkdagen bevestigd.

Stap 3. Toewijzing

De directie wijst een klachtbehandelaar aan die niet rechtstreeks betrokken is bij de klacht.

Stap 4. Onderzoek

De klachtbehandelaar verzamelt relevante informatie, hoort betrokkenen en beoordeelt de klacht zorgvuldig. Eventuele veiligheids- en meldprocedures worden afzonderlijk gevolgd.

Stap 5. Afhandeling

Move2Skool streeft naar schriftelijke afhandeling binnen vier weken. De klager ontvangt de bevindingen, conclusie en eventuele verbetermaatregelen.

Stap 6. Opvolging

Verbetermaatregelen krijgen een verantwoordelijke en uitvoeringsdatum. De voortgang wordt bewaakt door de zorgcoördinator of directie.

Stap 7. Afsluiting en evaluatie

De klacht wordt administratief afgesloten na beoordeling, terugkoppeling en registratie. Openstaande verbeteracties blijven gevolgd. Terugkerende klachten worden meegenomen in de HKZ-managementreview.

www.move2skool.nl
info@move2skool.nl

BIJLAGE 2 – INTERNE CONTROLELIJST KLACHTEN

Controlepunt	**Aftekenen**
Klacht of signaal ontvangen	☐
Direct veiligheidsrisico beoordeeld	☐
Klacht geregistreerd	☐
Ontvangstbevestiging verzonden	☐
Klachtbehandelaar aangewezen	☐
Onafhankelijkheid gecontroleerd	☐
Klager gehoord	☐
Betrokken medewerkers gehoord	☐
Relevante informatie onderzocht	☐
Eventuele meldplichten beoordeeld	☐
Schriftelijke terugkoppeling gegeven	☐
Verbetermaatregelen vastgesteld	☐
Verantwoordelijke en termijn toegewezen	☐
Effectevaluatie uitgevoerd of gepland	☐
Klacht administratief afgesloten	☐
Relevante verbeterpunten opgenomen in kwaliteitsregister	☐