



Klachtenregeling Altra

Rode Kruisstraat 32
1025 KN Amsterdam

Datum vaststelling: December 2004

Datum revisie: April 2019

inhoudsopgave

1. INLEIDING	3
2. KLACHTENPROTOCOL VOOR DE BEHANDELING VAN KLACHTEN DOOR DE REGIODIRECTIE VAN ALTRA	5
3. KLACHTENREGLEMENT VOOR DE KLACHTENCOMMISSIE VAN ALTRA	8
BIJLAGE 1 De samenstelling van de klachtencommissie	15
BIJLAGE 2 De werkwijze van de vertrouwenspersoon	16

1. INLEIDING

Hoewel een praktijk zonder klachten verreweg de meest wenselijke is, kunnen klachten gezien worden als een mogelijk signaal dat bepaalde zaken bijgesteld moeten worden ten einde de kwaliteit van de hulpverlening te verbeteren. Altra is van mening dat de klachten zo dicht mogelijk bij de situatie waar ze in ontstaan dienen te worden afgehandeld.

In eerste instantie wordt dan ook door de hulpverlener en diens leidinggevende gezocht naar een oplossing. In de meeste gevallen zullen klachten van cliënten op informele wijze kunnen worden opgelost door gesprekken tussen cliënt en hulpverlener of diens leidinggevende, eventueel met ondersteuning van de vertrouwenspersoon.

Indien dit niet mogelijk is of de gesprekken niet het gewenste resultaat opleveren kan de klacht ook formeel worden ingediend en behandeld. Voor die gevallen waarin een formele, schriftelijke klacht wordt ingediend is deze klachtenregeling bedoeld. Altra is er een voorstander van, dat klachten in eerste instantie door de regiodirectie worden behandeld en in tweede instantie door de klachtencommissie. Iedere cliënt heeft het recht van deze procedure af te wijken en direct een beroep te doen op de klachtencommissie.

Bij zijn komst bij Altra dient iedere cliënt door middel van een folder van de klachtenregeling op de hoogte te worden gesteld. Het verstrekken van informatie over de klachtenregeling en over de ondersteuning van de klager is een verantwoordelijkheid van Bureau Jeugdzorg als plaatsende instantie en van Altra. Bij de behandeling van klachten binnen Altra kunnen de volgende mogelijkheden voorkomen:

Stap 1: behandeling van de klacht door de regiodirectie

- De cliënt wendt zich met zijn klacht tot de regiodirectie;
- de cliënt ziet af van de mogelijkheid tot het indienen van een klacht bij de regiodirectie en legt zijn klacht rechtstreeks aan de klachtencommissie voor.

Stap 2: behandeling van de klacht door de klachtencommissie

- De cliënt wendt zich direct met zijn klacht tot de klachtencommissie of na de behandeling van de klacht door de regiodirectie.

Deze regeling bestaat uit een klachtenprotocol, waarin wordt vastgelegd op welke wijze de behandeling van klachten door de regiodirectie van Altra plaatsvindt en uit een klachtenreglement, waarin de werkwijze van de klachtencommissie van Altra is vastgelegd.

Uitgangspunt bij het opstellen van deze regeling is dat (voormalige) cliënten de mogelijkheid en het recht hebben een klacht in te dienen over de gedragingen van een voor de stichting werkzame persoon. Ook de ouders van de jeugdige, diens verzorgers, voogd, stiefouder en pleegouder hebben dit recht. Indien de klacht langer dan 3 maanden na beëindiging van de hulp wordt ingediend, moet deze door de klachtencommissie worden behandeld, conform het klachtenreglement.

Indien de klacht betrekking heeft op een gedraging van de regiodirectie, kan de klacht aan de raad van bestuur worden voorgelegd. In dat geval vervult de raad van bestuur de rol die de regiodirectie in het klachtenprotocol vervult. Een klacht tegen de regiodirectie kan ook rechtstreeks worden voorgelegd aan de klachtencommissie.

De vertrouwenspersoon:

Voordat een klacht in behandeling genomen kan worden, moet zij op schrift gesteld worden. Indien dit problemen oplevert kan de vertrouwenspersoon, die aan stichting Altra is verbonden ondersteuning bieden. De vertrouwenspersoon is in dienst van het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ) en neemt een onafhankelijke positie in. Zij biedt cliënten ondersteuning bij klachtenprocedures. Ook kan een beroep worden gedaan op andere medewerkers van het AKJ. Voor meer informatie hierover: zie bijlage 2.

Registratie van klachten:

Alle klachten worden door Altra geregistreerd. De klachten die op regiodirectie-niveau worden afgehandeld, worden geregistreerd door de regiodirectie. De klachten die door de klachtencommissie afgehandeld, worden door de klachtencommissie worden geregistreerd in een centrale klachtenregistratie. In de Wet op de Jeugdzorg is vastgelegd, dat instellingen per kalenderjaar een verslag dienen op de stellen over het aantal en de aard van de klachten, die door de klachtencommissie zijn behandeld. Bij Altra maakt dit verslag deel uit van het algemene jaarverslag dat jaarlijks voor 1 juni verschijnt.

De wettelijke verplichting:

De Jeugdwet stelt instellingen die werkzaam zijn op het terrein van de jeugdzorg verplicht te beschikken over een klachtenreglement. De wet stelt eisen t.a.v. de klachtenprocedure, de termijn van afhandeling, de samenstelling van de klachtencommissie en wie er bevoegd is tot het indienen van een klacht. Bij het samenstellen van het klachtenprotocol en het klachtenreglement is rekening gehouden met de in de wet gestelde eisen.

Andere aanverwante regelingen binnen Altra:

* Regeling grensoverschrijdend gedrag: naast een klachtenreglement beschikt Altra voor de medewerkers over een protocol van handelen bij (vermoedens van) grensoverschrijdend gedrag. Dit protocol bevat instructies over hoe te handelen bij (vermoedens van) kindermishandeling, seksuele intimidatie en seksueel misbruik van cliënten, seksuele intimidatie van werknemers en fysiek geweld. Indien gewenst kunnen medewerkers van Altra daarbij een vertrouwenspersoon inschakelen.

* Privacyreglement: voor het omgaan met cliëntengegevens beschikt Altra over een privacyreglement met betrekking tot de verwerking van cliëntengegevens. Hierin is opgenomen op welke wijze deze gegevens worden vastgelegd, bewerkt, bewaard en wie inzage heeft in deze gegevens.

2. KLACHTENPROTOCOL VOOR DE BEHANDELING VAN KLACHTEN DOOR DE REGIODIRECTIE VAN ALTRA

2.1 DE HANDELWIJZE VAN DE REGIODIRECTIE

Klachten worden binnen Altra zo veel mogelijk door de hulpverlener en diens leidinggevende opgelost. Dit heeft als voordeel dat er in de praktijk snel en efficiënt gereageerd kan worden. Het oplossen van klachten zo dicht mogelijk bij de plaats waar ze ontstaan zijn geeft uiteindelijk een sneller resultaat dan het volgen van de officiële procedures, die in de meeste gevallen twee maanden of langer in beslag nemen.

Wanneer men op afdelings- of sectorniveau niet tot een bevredigende oplossing kan komen of wanneer de cliënt geen prijs stelt op behandeling van een klacht door de regiodirectie kan de cliënt zich rechtstreeks wenden tot de klachtencommissie.

De handelwijze van de regiodirectie is vastgelegd in dit protocol en wordt beschreven in het hier volgend stappenplan.

Indien de klacht betrekking heeft op een gedraging van de regiodirectie zelf, kan de klacht aan de raad van bestuur worden voorgelegd. In dat geval vervult de raad van bestuur de rol die de regiodirectie in dit klachtenprotocol vervult. Een klacht tegen de regiodirectie kan ook rechtstreeks worden voorgelegd aan de klachtencommissie.

2.2 STAPPENPLAN

Indien een klacht bij de regiodirectie ingediend wordt:

1. _____ gaat deze na of:

- de klacht schriftelijk ingediend is, gedateerd en ondertekend is. Mondelinge klachten worden (eventueel met behulp van de cliëntenvertrouwenspersoon) zo spoedig mogelijk op schrift gesteld;
- de klacht zou dienen te leiden tot de schorsing van een besluit van Altra;
- behandeling van de klacht door de regiodirectie kan plaatsvinden;
- de cliënt rechtstreekse behandeling door de klachtencommissie op prijs stelt.

2. _____ neemt deze de klacht niet in behandeling als:

- de klachtencommissie al een uitspraak heeft gedaan over dezelfde feiten en omstandigheden.
- de klacht langer dan 3 maanden na beëindiging van de hulp wordt ingediend.
- als de klacht betrekking heeft op een gedraging waarbij de regiodirectie op enigerlei wijze direct of persoonlijk is betrokken.

3. _____ wordt de klager:

- binnen een week schriftelijk op de hoogte gesteld van de start van de procedure.
- een exemplaar van het klachtenreglement overhandigd.
- op de hoogte gesteld of een ingediend verzoek om schorsing van de besluiten gehonoreerd wordt.

4. _____ wordt de persoon waarover geklaagd is:

- binnen een week op de hoogte gesteld van de ingediende klacht.
- binnen een week een kopie van de schriftelijke klacht toegestuurd.

5. _____ wint de regiodirectie inlichtingen in:

- door het horen van de klager en beklagde
- bij medewerkers van Altra
- bij getuigen en/of deskundigen (indien noodzakelijk).

Hiervan wordt verslag gemaakt.

6. _____ laat de regiodirectie de klacht toelichten:

- door de klager
- door de persoon waarover geklaagd is

De regiodirectie maakt van de toelichtingen een verslag en zendt dit over en weer aan de betrokkenen toe. Klager en persoon waarover geklaagd is kunnen binnen een week reageren. Reacties worden schriftelijk vastgelegd.

7. _____ stelt de regiodirectie het besluit op schrift:

- met motivatie
- met vermelding van de maatregelen, die getroffen worden.
- met aanbevelingen (eventueel).

Het besluit vermeldt ook de mogelijkheid zich te wenden tot de klachtencommissie.

8. _____ verstuurt de regiodirectie het besluit naar:

- de klager
- de persoon waarover geklaagd is
- de betrokken leidinggevende

9. _____ handelt de regiodirectie de klacht af:

- binnen zes weken na ontvangst.

Indien afgeweken wordt van deze termijn wordt dit besluit gemotiveerd.

2.3 BIJZONDERE BEPALINGEN

1. De regiodirectie heeft geheimhoudingsplicht.
2. De regiodirectie houdt een klachtenregistratie bij met hierin opgenomen:
 - aard van de klacht
 - inhoud van de klacht onder vermelding van de verschillende onderdelen van de klacht
 - eendoordeel over de klacht.

In het jaarverslag van Altra wordt verslag gedaan van behandelde klachten, met vermelding van de verschillende onderdelen van de klacht en de maatregelen die Altra hierop heeft genomen.

3. KLACHTENREGLEMENT VOOR DE KLACHTEN-COMISSIE VAN ALTRA

Paragraaf 1

artikel 1

Paragraaf 2

artikel 2

artikel 3

artikel 4

artikel 5

artikel 6

artikel 7

artikel 8

artikel 9

Paragraaf 3

artikel 10

artikel 11

artikel 12

artikel 13

artikel 14

artikel 15

artikel 16

artikel 17

artikel 18

artikel 19

Paragraaf 4

artikel 20

artikel 21

artikel 22

artikel 23

artikel 24

artikel 25

artikel 26

artikel 27

artikel 28

Paragraaf 5

artikel 29

artikel 30

artikel 31

Algemene bepalingen

Begripsbepalingen

Klachtrecht

Klager

Termijn van indiening

Klacht

Procedure

Aan een klacht te stellen eisen

Ontvangstbevestiging van de klacht

Verzoek om schorsing

Kennisgeving

Behandeling van een klacht - Algemeen

Behandeltermijn

Informatierecht

Niet verplichte behandeling

Behandeling van de klacht

Getuigen en deskundigen

Verslag van de zitting

Feiten na de zitting

Inzagerecht

Bemiddeling

Besluit

Behandeling van een klacht door de klachtencommissie

Benoeming, ontslag en zittingsduur

Regeling

Secretariaat van de commissie

Wraking

Geheimhoudingsplicht

Beslotenheid

Motivering, ondertekening en bekendmaking

Klachtregistratie

Mededeling en maatregelen in verband met het oordeel over de klacht.

Slotbepalingen

Jaarverslag

Vaststelling en inwerkingtreding

Bekendmaking reglement

Paragraaf 1

Algemene bepalingen

Artikel 1: begripsbepalingen

- | | | |
|----|--------------------|---|
| a. | de wet: | de wet op de jeugdzorg |
| b. | klacht: | een uiting van ongenoegen over een aangelegenheid zoals verwoord in artikel 4, die formeel onder de aandacht van de klachtencommissie is gebracht |
| c. | klager: | de jeugdige, diens ouders, verzorgers, voogd, stiefouder of pleegouders |
| d. | gemachtigde: | de advocaat of andere meerderjarige die bevoegd of gemachtigd is namens de klager op te treden |
| e. | klachtencommissie: | Klachtencommissie als bedoeld in artikel 20, van dit reglement. |
| f. | regiodirectie: | de regiodirectie van stichting Altra |
| g. | stichting: | de stichting Altra |

Paragraaf 2

Klachtrecht

Artikel 2: Klager

Het recht om een klacht in te dienen over een gedraging van een voor de stichting werkzame persoon, met inbegrip van de regiodirectieleden komt toe aan (voormalige) cliënten van Altra. Dit recht komt eveneens toe aan de ouders van de cliënt, diens verzorgers, voogd, stiefouder en pleegouders. De klager kan zich laten vertegenwoordigen door een meerderjarig persoon en deze machtigen namens hem op te treden.

Artikel 3: Termijn van indiening

1. Een klacht wordt zo spoedig mogelijk ingediend nadat de gedraging waartegen de klacht gericht is, heeft plaatsgevonden.
2. Ook indien de hulp inmiddels is afgesloten, is het mogelijk een klacht in te dienen zoals bedoeld in artikel 5.

Artikel 4: Klacht

1. De klacht van de cliënt kan betrekking hebben op enig handelen of nalaten, alsmede het nemen van een besluit, door een medewerker, stagiaire of vrijwilliger, dat gevolgen heeft voor een cliënt, diens ouders, verzorgers, voogd, stiefouder of pleegouders.
2. Een klacht kan zich ook richten tegen een gedraging van een persoon die inmiddels is overleden.

Artikel 5: Procedure

1. Indien de klacht betrekking heeft op de raad van bestuur, of indien de klager zich rechtstreeks wil wenden tot de klachtencommissie, wordt de klacht ingediend bij een daartoe aangewezen medewerker van Altra, zoals vastgelegd in bijlage 1, die de klacht doorstuurt naar de klachtencommissie.
2. Indien de klacht zich richt tegen een gedraging van de raad van bestuur, wordt de Raad van Toezicht van deze klacht op de hoogte gesteld.
3. Klachten tegen de regiodirectie, die worden ingediend bij een voor de stichting werkende persoon, worden zo spoedig mogelijk doorgezonden naar de klachtencommissie. De klager en de Raad van Toezicht worden van deze doorzending in kennis gesteld.
4. De klachten die behandeld zijn door de klachtencommissie worden opgenomen in de klachtenregistratie.

Artikel 6: Aan een klacht te stellen eisen

1. Een niet op schrift gestelde klacht wordt zo spoedig mogelijk schriftelijk geformuleerd en door de klager ondertekend. Indien noodzakelijk wordt de klager daarvoor verwezen naar de vertrouwenspersoon. Klachten kunnen ook per mail worden ingediend via klachtencommissie@altra.nl
2. Een klacht wordt schriftelijk ingediend, gedateerd en ondertekend door de klager of diens gemachtigde. Anonieme klachten worden buiten behandeling gelaten. Telefonisch ingediende klachten worden in behandeling genomen vanaf het moment dat ze in schriftelijke vorm zijn ontvangen.
3. Een klacht bevat voorts:
 - a. een beschrijving van de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, en indien mogelijk:
 - b. een aanduiding van de tijd en de plaats waarop de gedraging heeft plaatsgevonden.

Artikel 7: Ontvangstbevestiging van de klacht

1. De ontvangst van de klacht wordt binnen een week door de klachtencommissie aan de klager bevestigd onder vermelding van een termijn waarop een eerste inhoudelijke reactie of de start van de procedure volgt. Daarbij wordt een afschrift van het klachtenreglement verstrekt.
2. De bevestiging van een klacht bevat tevens een omschrijving als bedoeld in artikel 6, derde lid, en vermeldt de datum waarop de klacht is ingediend.
3. In de ontvangstbevestiging wordt klager gewezen op de mogelijkheid om zich bij de behandeling van de klacht te laten bijstaan.

Artikel 8: Verzoek om schorsing

1. In de klacht kan schorsing worden gevraagd van (mogelijke) besluiten, die opgelegd zijn door een medewerker van de stichting. Met dit verzoek om schorsing kan de klager bewerkstelligen, dat de besluiten tijdelijk ongedaan worden gemaakt totdat op zijn klaagschrift is beslist.
2. Indien de klachtencommissie van oordeel is dat zij schorsing van de gevolgen van de besluiten nodig oordeelt, doet zij een aanbeveling tot schorsing aan de raad van bestuur. De raad van bestuur neemt binnen een week na ontvangst van de aanbeveling een gemotiveerd besluit. Van de aanbeveling wordt in de ontvangstbevestiging mededeling gedaan.

Artikel 9: Kennisgeving

Aan degene over wiens gedraging wordt geklaagd, wordt binnen een week na de ontvangst van de klacht een afschrift daarvan en de eventueel daarbij meegezonden stukken toegezonden.

Paragraaf 3 **Behandeling van de klacht - algemeen**

Artikel 10: Behandeltermijn

De klacht wordt binnen zes weken na de ontvangst afgehandeld. Indien afgewezen wordt van de onder lid 1 genoemde termijn, dan doet de klachtencommissie daarvan gemotiveerd mededeling aan de klager, degene over wie geklaagd is en de raad van bestuur van de stichting, onder vermelding van de termijn waarbinnen de klachtencommissie haar oordeel over de klacht zal uitbrengen.

Artikel 11: Informatierecht

1. De voorzitter van de klachtencommissie draagt er zorg voor dat al het noodzakelijke wordt gedaan om de klacht genoegzaam af te handelen. De voorzitter is bevoegd alle gewenste inlichtingen in te winnen.
2. Alle personen werkzaam onder verantwoordelijkheid van de instelling zijn verplicht aan een verzoek om inlichtingen, van of namens de voorzitter van de klachtencommissie, binnen een door hem te bepalen termijn te voldoen, tenzij zij kunnen aantonen wettelijk tot geheimhouding verplicht te zijn.

Artikel 12: Niet-verplichte behandeling

1. De klacht kan buiten behandeling worden gelaten indien zij betrekking heeft op dezelfde feiten en omstandigheden waarover al eerder door de klachtencommissie is beslist.
2. Van het buiten behandeling laten van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

Artikel 13: Behandeling van de klacht

1. De klager/diens gemachtigde en degene over wiens gedraging wordt geklaagd, worden in de gelegenheid gesteld te worden gehoord. In de regel worden zij in elkaars aanwezigheid gehoord.
2. Op verzoek kunnen zij afzonderlijk worden gehoord, als aannemelijk is dat het gezamenlijk horen een zorgvuldige behandeling van de klacht zal belemmeren of dat tijdens het horen feiten of omstandigheden bekend zullen worden waarvan geheimhouding om gewichtige redenen geboden is. Het besluit of dit verzoek ingewilligd wordt ligt bij voorzitter van de klachtencommissie.
3. De klachtencommissie kan besluiten dat van een behandeling ter zitting wordt afgezien. In dat geval worden klager en degene over wie geklaagd wordt in ieder geval in de gelegenheid gesteld schriftelijk een toelichting te geven op de klacht, respectievelijk op de gedraging waarover wordt geklaagd.

Artikel 14: Getuigen en deskundigen

1. De klachtencommissie is bevoegd getuigen en deskundigen voor de hoorzitting op te roepen.
2. De klachtencommissie kan advies van deskundigen inwinnen.
3. De klachtencommissie kan op verzoek van de klager door hem meegebrachte getuigen en deskundigen horen. Eventuele kosten van de door klager meegebrachte getuigen en deskundigen zijn voor rekening van de klager.

Artikel 15: Verslag van de zitting

1. Van de zitting wordt een verslag gemaakt voor gebruik door de klachtencommissie zelf.

2. Alleen wanneer de klager en degene over wiens gedraging is geklaagd afzonderlijk zijn verhoord, ontvangen beiden het verslag. Reactie daarop is niet mogelijk.

Artikel 16: Feiten na de zitting

Wanneer na de zitting feiten of omstandigheden bekend worden die voor de beslissing over de klacht van aanmerkelijk belang kunnen zijn, wordt dit aan de klager en aan degene over wiens gedraging wordt geklaagd meegedeeld en worden zij in de gelegenheid gesteld daarover te worden gehoord.

Artikel 17: Inzagerecht

1. De klacht en alle daarop betrekking hebbende stukken worden ten minste een week voorafgaand aan de zitting ter inzage gelegd dan wel toegezonden aan de klager en aan degene over wiens gedraging wordt geklaagd.
2. Indien de stukken ter inzage worden gelegd, wordt in de oproeping voor de zitting aan de klager en aan degene over wiens gedraging wordt geklaagd meegedeeld waar en wanneer de stukken ter inzage liggen.
3. Indien de stukken ter inzage worden gelegd, kunnen de klager en degene over wiens gedraging wordt geklaagd van deze stukken desgewenst afschriften verkrijgen.
4. Aan het inzagerecht wordt zodanig vorm gegeven dat de privacy van de betrokkenen voldoende wordt gewaarborgd.

Artikel 18: Bemiddeling

1. Na ontvangst van de klacht gaat de voorzitter van de klachtencommissie na of de klacht bemiddelingswaardig is. Indien dat het geval is wordt aan de klager een voorstel tot bemiddeling gedaan. De klager wordt erop gewezen dat hij niet verplicht is op dat voorstel in te gaan.
2. Indien de klager bereid is de klacht via bemiddeling af te doen handelen wordt de leidinggevende van degene over wiens gedraging wordt geklaagd, van de klacht in kennis gesteld met het verzoek binnen een door de voorzitter vast te stellen termijn een bemiddeling te beproeven.
3. Na afloop van de gestelde termijn, of zoveel eerder indien de bemiddelingspoging is geslaagd, stelt de leidinggevende de regiodirectie of de voorzitter van de klachtencommissie op de hoogte van het resultaat van de bemiddeling.
4. De klacht wordt door de voorzitter van de klachtencommissie buiten behandeling gelaten, indien het resultaat van de bemiddeling naar tevredenheid van de klager is. De klacht wordt wel opgenomen in de registratie.

Artikel 19: Beslissing

1. Op de klacht wordt gemotiveerd en schriftelijk beslist, tenzij de bemiddeling naar tevredenheid van de klager is afgehandeld.
2. De beslissing op de klacht vermeldt of de klacht geheel dan wel gedeeltelijk gegrond of ongegrond verklaard wordt.
3. De klachtencommissie kan bij haar beslissing aanbevelingen meegeven.
4. Aan de klager, aan degene over wie geklaagd is en aan de regiodirectie wordt een afschrift van de beslissing verzonden.

Paragraaf 4 Klachtencommissie

Artikel 20: Benoeming, ontslag en zittingsduur

1. Er is een klachtencommissie, die bestaat uit een voorzitter en ten minste twee leden. De voorzitter en de leden zijn niet werkzaam onder verantwoordelijkheid van de instelling.
2. De raad van bestuur van de instelling benoemt de leden van de klachtencommissie. Zij worden benoemd voor de duur van drie jaar en kunnen worden herbenoemd.
3. De raad van bestuur kan een lid van de klachtencommissie, op diens eigen verzoek, tussentijds ontslag verlenen.
4. Is het aantal leden van de klachtencommissie (inclusief de voorzitter) minder dan drie, dan blijft de raad bevoegd. De voorzitter van de klachtencommissie neemt dan maatregelen tot aanvulling van het ledental.

Artikel 21: Regeling

De klachtencommissie kan haar werkwijze aanvullend regelen in een door haar zelf op te stellen huishoudelijk reglement met in achtname van de artikelen 11 t/m 20 van dit klachtenreglement.

Artikel 22: Secretariaat van de commissie

De regiogedirectie draagt zorg voor de nodige administratieve ondersteuning van de klachtencommissie.

Artikel 23: Wraking

De leden van de klachtencommissie nemen niet deel aan de behandeling van een klacht die betrekking heeft op een gedraging waarbij zij op enigerlei wijze direct of indirect persoonlijk zijn betrokken.

Artikel 24: Geheimhoudingsplicht

De leden van de klachtencommissie hebben geheimhoudingsplicht.

Artikel 25: Beslotenheid

De zittingen van de klachtencommissie zijn niet openbaar.

Artikel 26: Motivering, ondertekening en bekendmaking

1. De oordeelsvorming over de klacht geschiedt door ten minste twee leden van de klachtencommissie, door meerderheid van stemmen. Bij staking van stemmen beslist de voorzitter. Het oordeel over de gegrondheid van de klacht kan aanbevelingen bevatten.
2. Het oordeel wordt ondertekend door de voorzitter en de secretaris van de klachtencommissie of hun plaatsvervangers.
3. Aan de klager en degene over wiens gedraging is geklaagd, alsmede aan de regiogedirectie, wordt een afschrift van het oordeel van de klachtencommissie toegezonden.

Artikel 27: Klachtregistratie

1. Er wordt door de klachtencommissie een klachtregistratie bijgehouden.
2. In de klachtregistratie wordt de aard en de inhoud van de klacht alsmede het eindoordeel over de klacht geregistreerd.
3. In de klachtregistratie worden ook de klachten, zoals bedoeld in art. 18 lid 4 opgenomen.

Artikel 28: Mededeling en maatregelen in verband met het oordeel over de klacht

1. De raad van bestuur deelt de klager en degene over wiens gedraging is geklaagd, alsmede de klachtencommissie, binnen twee weken na ontvangst van het oordeel schriftelijk mede of hij het oordeel over de gegrondheid van de klacht deelt en of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja welke.

2. Bij afwijking van de in het eerste lid bedoelde termijn, doet de raad van bestuur daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager, degene over wiens gedraging is geklaagd, alsmede de klachtencommissie. Daarbij wordt de termijn vermeld waarbinnen het standpunt over het oordeel kenbaar gemaakt zal worden, met dien verstande dat dit uitstel ten hoogste vier weken is.

Paragraaf 5 **Slotbepalingen**

Artikel 29: Jaarverslag

1. De raad van bestuur draagt er zorg voor dat over elk kalenderjaar een openbaar verslag wordt opgesteld waarin het aantal en de aard van de behandelde klachten wordt vermeld. Het verslag wordt voor 1 april van het daaropvolgende kalenderjaar gezonden aan de Inspectie jeugdzorg en jeugdbescherming.

2. Het openbaar verslag wordt opgenomen in het jaarverslag van de stichting.

3. De klachtencommissie is bevoegd in het jaarverslag algemene aanbevelingen te doen opnemen.

Artikel 30: Vaststelling en inwerkingtreding

Dit reglement is gewijzigd en vastgesteld op 21 december 2004 met ingang van 1 januari 2005 in werking getreden. Op grond van de gewijzigde organisatiestructuur van Altra is het reglement aangepast op 17 juli 2012 en vanaf deze datum in gewijzigde vorm in werking getreden.

Artikel 31: Bekendmaking reglement

1. De regiodirectie legt deze regeling op elke locatie ter inzage.

2. De regiodirectie draagt zorg voor verspreiding van dit reglement op het Informatiesysteem van de stichting en via de website van de stichting.

3. De regiodirectie stelt alle belanghebbenden op de hoogte van deze regeling.

BIJLAGE 1

De samenstelling van de klachtencommissie

De klachtencommissie van Altra bestaat minimaal uit een voorzitter en twee andere leden.

De leden van de klachtencommissie worden benoemd door de regiodirectie.

De voorzitter is niet werkzaam onder de verantwoordelijkheid van de instelling.

De leden van de klachtencommissie worden benoemd voor een periode van drie jaar.

De regiodirectie kan een lid van de klachtencommissie, op diens verzoek, tussentijds ontslag verlenen.

Tot secretaris van de klachtencommissie is aangewezen: Roos de Jong

Klachten die worden ingediend worden in een gesloten enveloppe gezonden aan:

**Klachtencommissie Altra
p/a Rode Kruisstraat 32
1025 KN Amsterdam**

Of per mail via

klachtencommissie@altra.nl

De klacht zal dan worden doorgezonden aan de secretaris van de klachtencommissie, die de voorzitter en leden zo spoedig mogelijk zal informeren over de klacht. Een afschrift van de klacht en relevante stukken zullen aan hen op zo kort mogelijke termijn worden overhandigd.

Bij afwezigheid van de secretaris door ziekte of vakantie zal het bestuurssecretariaat van iHUB de klacht zo spoedig mogelijk doorzenden aan de voorzitter van de klachtencommissie.

BIJLAGE 2

De werkwijze van de vertrouwenspersoon

De vertrouwenspersoon is in dienst bij het Advies en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ) en neemt t.o.v. Altra een onafhankelijke positie in. Het AKJ houdt zich onder andere bezig met de behandeling van klachten binnen de jeugdzorg. Cliënten kunnen een beroep doen op de vertrouwenspersoon indien ze ontevreden zijn over een bepaalde situatie en hulp willen krijgen bij de bemiddeling van een klacht of hulp bij het indienen van een klacht.

Het uitgangspunt voor het werk van de vertrouwenspersoon is altijd, om de problemen op een zo laag mogelijk niveau binnen de organisatie op te lossen. De cliënt bepaalt echter uiteindelijk op welk niveau een klacht aangekaart wordt. De vertrouwenspersoon neemt ten opzichte van de instellingen waarvan hij/zij cliënten ondersteunt een onafhankelijke positie in. Dat betekent dat:

- de vertrouwenspersoon voor zijn/haar werkzaamheden geen verantwoording aflegt aan de regiodirecties van de jeugdzorginstellingen waar hij werkzaamheden uitvoert;
- de vertrouwenspersoon geen dienstverband heeft met deze instellingen of met andere uitvoerders van de jeugdzorg;

Met Altra is de werkwijze van de vertrouwenspersoon binnen de instelling geregeld. Deze regeling kan gezien worden als een informeel voortraject voor de formele klachtenprocedure van de stichting. De verantwoordelijkheid voor het afhandelen van klachten ligt bij Altra.

**De vertrouwenspersoon is bereikbaar bij het:
Advies en Klachtenbureau Jeugdzorg
IJsbaanpad 9-11
1076 CV CG Amsterdam
Tel: 088 555 1000
Fax: 020-6270317
Website: www.akj.nl
E-mail: info@akj.nl**

Binnen bepaalde onderdelen van Altra houdt zij spreekuur. Zij is ook bereikbaar via de chatfunctie op de website www.akj.nl