

Klachtenregeling Lariks welzijn en zorg

De klachtenregeling gaat over klachten over jeugdhulp, maatschappelijke ondersteuning en het welzijnswerk. Ook is de positie van de klachtencommissie voor jeugdhulp in de klachtenregeling geborgd.

Hoofdstuk I Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsbepaling

In deze regeling wordt verstaan onder:

Klacht: mondelinge of schriftelijke (waaronder digitale) uiting van ongenoegen over gedrag van de bij Lariks werkzame persoon, jegens een jeugdige, ouder, pleegouder, inwoner of professional in het kader van verlening van jeugdhulp, maatschappelijke ondersteuning of welzijnswerk.

Klachtencoördinator: klachtenbehandelaar van Lariks die is aangewezen klachten te coördineren en af te handelen.

Klachtenfunctionaris: klachtbehandelaar van Quasir, expertisecentrum klachten en calamiteiten zorg.

Klachtencommissie: Regionale klachtencommissie Jeugd Eemland. Handelt klachten in het kader van de verlenging van jeugdhulp af wanneer dit niet mogelijk is binnen de interne klachtenprocedure.

Teammanager: functionaris binnen Lariks die de teams aanstuurt en zo nodig deelneemt aan de klachtbehandeling.

Hoofdstuk II Klachtafhandeling

Artikel 2 Informele klachtafhandeling

1. Klachten worden afgehandeld door degene aan wie de klacht wordt geuit. Dit kan zowel mondeling als schriftelijk.

Artikel 3 Formele klachtafhandeling

1. Als de klacht niet naar tevredenheid van de klager wordt afgehandeld en de klacht blijft bestaan, dan wel in het geval de klager zijn klacht direct formeel wil laten behandelen, volgt afhandeling van de klacht door de interne klachtencoördinator.

2. Als de klacht betrekking heeft op gedrag dat heeft plaatsgevonden bij de uitvoering van jeugdhulp, maatschappelijke ondersteuning of welzijnswerk, stelt de klachtencoördinator de klager en degene over wie is geklaagd in de gelegenheid om binnen twee weken na indiening van de klacht mondeling of schriftelijk een toelichting te geven over de gedraging waarover is geklaagd.

3. De klachtencoördinator stelt de klager en degene over wie is geklaagd binnen twee weken nadat de betrokkenen mondeling of schriftelijk zijn gehoord over het gedrag waarover is geklaagd, in kennis van zijn oordeel over de gegrondheid van de klacht.
4. Als de mondelinge of schriftelijke klacht betrekking heeft op gedrag van de interne klachtencoördinator, wordt de klacht overgenomen door de externe klachtenfunctionaris.
5. De klager en de degene over wie is geklaagd, kunnen zich bij de behandeling van de klacht laten bijstaan.

Jeugdhulp

Artikel 4 Klachtencommissie jeugdhulp

1. Als de klacht van een jeugdige, ouder of pleegouder in het kader van de verlening van jeugdhulp door Lariks niet naar tevredenheid van de klager wordt afgehandeld en de klacht blijft bestaan, dan wel in het geval de klager zijn klacht direct extern wil laten behandelen, volgt behandeling door de Regionale klachtencommissie Jeugd Eemland.
2. Klachten van een jeugdige, ouder of pleegouder of van een jeugdige of diens wettelijk vertegenwoordiger in het kader van jeugdhulp die wordt gecombineerd met maatschappelijke ondersteuning, worden afgehandeld door de Regionale klachtencommissie Jeugd Eemland.
3. De Regionale klachtencommissie Jeugd Eemland verricht haar werkzaamheden volgens een door haar opgesteld reglement.
4. De Regionale klachtencommissie Jeugd Eemland stelt de klager en degene over wie is geklaagd in de gelegenheid om mondeling of schriftelijk een toelichting te geven over het gedrag waarover is geklaagd.
5. De klager en de degene over wie is geklaagd, kunnen zich bij de behandeling van de klacht laten bijstaan.
6. De Regionale klachtencommissie Jeugd Eemland stelt de klager en degene over wie is geklaagd, schriftelijk en gemotiveerd, binnen zes weken, in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht.
7. Contactgegevens van de Regionale klachtencommissie Jeugd Eemland zijn te vinden op de website van Lariks.

Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)

Artikel 5 Klachtenfunctionaris Wmo en welzijnswerk

1. Als de klacht betrekking heeft op gedrag dat heeft plaatsgevonden bij de uitvoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) of welzijnswerk niet naar tevredenheid van de klager wordt afgehandeld middels de formele klachtafhandeling en blijft bestaan, volgt afhandeling van de klacht door de externe klachtenfunctionaris, in dienst van Quasir.
2. De klager en de degene over wie is geklaagd kunnen zich bij de behandeling van de klacht laten bijstaan.

Artikel 6 Nationale Ombudsman

1. Na afhandeling van een klacht volgens de bepalingen van artikel 6, kan de klager zijn klacht voorleggen aan de Nationale Ombudsman. Hiervan wordt mededeling gedaan bij de schriftelijke afhandeling van de klacht.

Artikel 7 Slotbepalingen

1. Deze regeling treedt in werking op november 2023.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als 'Klachtenregeling Lariks Leusden'.