

Klachtenprocedure – versie 6.0

van

EduLife Jeugd



Klachtenprocedure

Edulife Jeugd neemt klachten serieus. Wij willen dat jeugdigen, ouders, pleegouders en andere betrokkenen ongenoege laagdrempelig kunnen bespreken en dat klachten zorgvuldig en tijdig worden behandeld. Deze procedure geldt voor alle vormen van hulp die wij leveren: weekendopvang in groepsverband en individueel, naschoolse begeleiding, begeleiding van schooluitvallers en ambulante individuele begeleiding.

Voor hulp op grond van de Jeugdwet worden klachten behandeld door de onafhankelijke klachtencommissie Jeugd van Klachtenportaal Zorg, waarbij Edulife Jeugd sinds 3 september 2026 is aangesloten onder klantnummer 24081. Voor zorg die niet onder de Jeugdwet valt, geldt de Wkkgz. Cliënten en ouders worden hierover geïnformeerd via de website, het intakegesprek en de zorgovereenkomst.

Bestuurder	Stef Martens (stef@edulifejeugd.nl) 06 2448 5438
Zorgcoördinator	Robin Degger (robin@edulifejeugd.nl) 06 2836 3656
Klachtenfunctionaris	Quinty Wijdenes (quinty@edulifejeugd.nl) 06 1446 7073
Vertrouwenspersoon	Jeugdstem 088 555 1000 WhatsApp 020 521 99 77 jeugdstem.nl
Klachtencommissie	Klachtenportaal Zorg klantnummer 24081 info@klachtenportaalzorg.nl 0228 32 22 05

1.1 Recht op een onafhankelijk vertrouwenspersoon

Iedere jeugdige, ouder en pleegouder kan zich in elke fase laten bijstaan door een onafhankelijk vertrouwenspersoon van Jeugdstem. Dat recht staat los van deze procedure, is kosteloos en hoeft niet vooraf met ons te worden overlegd. Wij informeren hierover bij de intake en in de zorgovereenkomst, vermelden Jeugdstem op onze website en in ons informatiemateriaal, hangen materiaal van Jeugdstem zichtbaar op de locatie op en stellen de vertrouwenspersoon in de gelegenheid zijn of haar werk te doen. Medewerkers wijzen actief op Jeugdstem zodra ongenoege wordt geuit.

1.2 Waar een klacht kan worden ingediend

Een klacht kan op twee manieren worden ingediend. De klager kiest zelf.

- Rechtstreeks bij Klachtenportaal Zorg, met het klachtenformulier op klachtenportaalzorg.nl of per e-mail aan info@klachtenportaalzorg.nl. Dit kan zonder dat de klacht eerst met ons is besproken.
- Bij Edulife Jeugd zelf, mondeling of schriftelijk, bij de betrokken medewerker, de klachtenfunctionaris, de zorgcoördinator of de bestuurder.

Wie advies wil over een situatie waarover hij ontevreden is, kan ook contact opnemen met Klachtenportaal Zorg zonder dat daarmee een procedure start.

1.3 Interne behandeling

Medewerk(st)er

- Ontvangt een mondelinge of schriftelijke klacht van een cliënt, familielid, medewerk(st)er of andere betrokkene.
- Hoort de klacht aan en neemt indien mogelijk en noodzakelijk direct maatregelen.
- Wijst de klager op de onafhankelijke vertrouwenspersoon van Jeugdstem en op de mogelijkheid zich rechtstreeks tot Klachtenportaal Zorg te wenden.

- Legt de melding vast op het klachtenformulier en verstrekt deze aan de klachtenfunctionaris. Informeert bij dringende zaken direct de klachtenfunctionaris.

Klachtenfunctionaris

- Neemt binnen vijf werkdagen contact op met de klager en probeert de klacht in gesprek op te lossen.
- Betrekt de zorgcoördinator of de bestuurder waar nodig en bevestigt de uitkomst schriftelijk aan de klager.
- Geeft geen oordeel over de gegrondheid van de klacht. Dat oordeel is voorbehouden aan de klachtencommissie.

Bestuurder of zorgcoördinator

- Beoordeelt of de procedure goed is gevolgd en beoordeelt de klacht inhoudelijk.
- Stelt vast welke maatregelen nodig zijn, legt dit vast op het formulier en draagt zorg voor de uitvoering.
- Stelt vast of de melding wordt besproken in het teamoverleg en of wijzigingen in het kwaliteitssysteem nodig zijn.
- Brengt betrokkenen op de hoogte van de afhandeling, werkt het klachtenformulier bij en archiveert het.

De bemiddeling eindigt zodra de klacht is opgelost of zodra klager of klachtenfunctionaris aangeeft er geen heil meer in te zien. De klager kan op elk moment alsnog naar Klachtenportaal Zorg.

1.4 Behandeling door de klachtencommissie Jeugd

Voor jeugdigen en (pleeg)ouders met hulp op grond van de Jeugdwet behandelt de klachtencommissie Jeugd van Klachtenportaal Zorg de klacht. Een geschilleninstantie is voor hen niet aan de orde. De commissie werkt volgens het Klachtenreglement Jeugdwet van Klachtenportaal Zorg.

- De commissie bestaat uit ten minste drie leden. De (plaatsvervangend) voorzitter is meester in de rechten en werkt niet voor of bij Edulife Jeugd. De overige leden zijn deskundig op het gebied van zorg en klachtenbehandeling.
- De secretaris bevestigt de ontvangst binnen vijf werkdagen en informeert de klager over de werkwijze, over bijstand, over de vertrouwenspersoon en over bemiddeling.
- Bemiddeling wordt aangeboden maar is niet verplicht. Stemt de klager ermee in, dan wordt de afhandelingstermijn opgeschort.
- Edulife Jeugd krijgt drie weken om schriftelijk op de klacht te reageren. Daarna volgt een hoorzitting waarin beide partijen hun standpunt toelichten.
- De commissie geeft binnen twaalf weken een schriftelijk en met redenen omkleed oordeel, eventueel met aanbevelingen. Bij dreigende overschrijding volgt bericht en een uitloop van ten hoogste vier weken.
- Klachten over gedragingen van langer dan twee jaar geleden worden in beginsel niet behandeld.
- Edulife Jeugd deelt de klager en de commissie binnen vier weken na ontvangst van het oordeel schriftelijk mee of en welke maatregelen worden genomen. Uitstel kan alleen met opgaaf van redenen en bedraagt ten hoogste vier weken.
- Richt een klacht zich op een ernstige situatie met een structureel karakter en treft Edulife Jeugd geen maatregelen, dan meldt de commissie dit aan de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd.

1.5 Zorg die niet onder de Jeugdwet valt

Voor zorg die niet onder de Jeugdwet valt, geldt de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg. De klacht wordt dan behandeld door de onafhankelijke klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg. Leidt dat niet tot een oplossing, dan kan de klacht als geschil worden voorgelegd aan de Geschilleninstantie KPZ, die een bindende uitspraak doet.

1.6 Andere wegen

De klager kan zich altijd wenden tot de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd of het Landelijk Meldpunt Zorg. Een klacht over een SKJ-geregistreerde professional kan worden voorgelegd aan het tuchtcollege van SKJ. Deze wegen staan los van deze procedure en vervangen die niet.

1.7 Registratie, leren en verbeteren

- Elke klacht wordt geregistreerd op het klachtenformulier, ook als deze mondeling is geuit en direct is opgelost.
- Klachten worden geanonimiseerd besproken in het teamoverleg.
- Genomen maatregelen worden vastgelegd in het verbeterregister en jaarlijks geëvalueerd in de directiebeoordeling.
- Klachtenportaal Zorg brengt jaarlijks een geanonimiseerd verslag uit van de werkzaamheden van de klachtencommissie en stuurt dit aan de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd.

1.8 Bekendmaking

Wij brengen deze regeling actief en op passende wijze onder de aandacht: publicatie op de website in begrijpelijke taal met een aparte uitleg voor jongeren, bespreking bij de intake en verwijzing in de zorgovereenkomst, zichtbaar informatiemateriaal van Jeugdstem en Klachtenportaal Zorg op de locatie, en jaarlijkse bespreking in het teamoverleg en in de medezeggenschapsraad van jeugdigen.