

Klachtenprocedure en klachtenreglement - Impact Plus

1. Inleiding

Impact Plus hecht groot belang aan de kwaliteit van haar begeleiding en ondersteuning en aan een open, respectvolle relatie met cliënten en andere betrokkenen. Wij streven ernaar onze dienstverlening zorgvuldig, professioneel en in afstemming met de cliënt uit te voeren. Desondanks kan het voorkomen dat een cliënt ontevreden is over de wijze waarop de begeleiding wordt uitgevoerd, over het handelen van een medewerker of over organisatorische aspecten van de dienstverlening.

Een klacht wordt door Impact Plus niet gezien als een verstoring, maar als een waardevol signaal. Klachten geven inzicht in de ervaringen van cliënten en bieden aanknopingspunten om onze werkwijze en dienstverlening verder te verbeteren. Deze klachtenprocedure en dit klachtenreglement beschrijven hoe Impact Plus omgaat met klachten, op welke wijze een klacht kan worden ingediend en hoe de behandeling daarvan plaatsvindt.

Deze klachtenprocedure en dit klachtenreglement zijn van toepassing op alle cliënten die begeleiding of ondersteuning ontvangen van Impact Plus en op alle medewerkers en personen die in opdracht of onder verantwoordelijkheid van Impact Plus werkzaamheden verrichten.

2. Wettelijk kader en normatief kader

Impact Plus verleent begeleiding en ondersteuning binnen het sociaal-maatschappelijke domein en handelt daarbij in overeenstemming met de geldende wet- en regelgeving en relevante kwaliteitsnormen. Voor de wijze waarop klachten worden behandeld, hanteert Impact Plus een laagdrempelige en zorgvuldige klachtenregeling die past bij de aard en omvang van de organisatie.

Bij de inrichting en uitvoering van deze klachtenregeling houdt Impact Plus rekening met de volgende wettelijke en normatieve kaders:

- De Jeugdwet: voor zover de begeleiding betrekking heeft op jeugdigen en hun gezinssystemen;
- De Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo): voor begeleiding en ondersteuning van volwassenen;
- De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz): voor zover van toepassing op de aard van de geboden zorg en ondersteuning en voor de inzet van de klachtenfunctionaris en eventuele geschilbeslechting;
- De Algemene verordening gegevensbescherming (AVG): met betrekking tot de zorgvuldige verwerking en bescherming van persoonsgegevens;
- De HKZ-norm Kleine organisaties (HKZ 143): waarin eisen zijn opgenomen voor het omgaan met signalen, klachten en het leren en verbeteren van de dienstverlening.

Voor cliënten die jeugdhulp ontvangen en hun ouders/verzorgers geldt aanvullend dat zij gebruik kunnen maken van een onafhankelijke vertrouwenspersoon jeugdhulp via Jeugdstem. Jeugdstem is onafhankelijk van Impact Plus en ondersteunt jeugdigen, ouders en verzorgers bij vragen, onvrede of klachten over jeugdhulp. De inzet van Jeugdstem staat naast de interne klachtenprocedure en de klachtenroute via Solopartners.

De klachtenregeling van Impact Plus is erop gericht klachten zo veel mogelijk in een vroeg stadium en in overleg met de cliënt op te lossen. Hierbij staan herstel van vertrouwen, transparantie en het verbeteren van de begeleiding en ondersteuning centraal. De wijze van klachtenafhandeling sluit aan bij de schaal en werkwijze van Impact Plus en is gericht op zorgvuldigheid, proportionaliteit en continue verbetering.

3. Mededeling aan de cliënt

Impact Plus informeert cliënten actief over de mogelijkheid om een klacht in te dienen en over de wijze waarop dit kan gebeuren. Het is voor cliënten belangrijk dat zij weten waar zij terecht kunnen met onvrede of een klacht en welke stappen daarbij worden doorlopen.

De informatievoorziening over de klachtenregeling vindt op de volgende momenten en wijzen plaats:

- Bij de start van de begeleiding wordt de cliënt geïnformeerd over het bestaan van de klachtenregeling.
- Indien een cliënt tijdens de begeleiding formeel ongenoegen of een klacht uit, wordt de cliënt gewezen op de mogelijkheid om een klacht in te dienen en op de stappen binnen de klachtenprocedure.
- Dit klachtenreglement maakt onderdeel uit van de informatievoorziening aan cliënten en is beschikbaar via:
 - Het cliëntdossier of een vergelijkbare vastlegging;
 - De website van Impact Plus;
 - Op verzoek in schriftelijke of digitale vorm.

Bij de informatievoorziening over de klachtenregeling wordt de cliënt en, waar van toepassing, de ouder/verzorger of wettelijk vertegenwoordiger ook gewezen op de mogelijkheid om kosteloos ondersteuning te vragen bij Jeugdstem. Dit geldt voor vragen, onvrede of klachten over jeugdhulp. De begeleider licht, indien nodig, het verschil toe tussen de interne klachtenprocedure, de onafhankelijke klachtenfunctionaris via Solopartners en de onafhankelijke vertrouwenspersoon jeugdhulp via Jeugdstem.

De klachtenregeling wordt, indien nodig, mondeling toegelicht door de begeleider. Daarbij wordt rekening gehouden met het begripsniveau, de achtergrond en de persoonlijke situatie van de cliënt, zodat de informatie voor de cliënt begrijpelijk en toegankelijk is.

4. Doelen van de klachtenprocedure

De klachtenprocedure van Impact Plus heeft tot doel op een zorgvuldige, transparante en constructieve wijze om te gaan met klachten van cliënten. De volgende doelen staan hierbij centraal:

1. Herstel van vertrouwen en relatie

Het wegnemen van individueel ongenoegen en gevoelens van onvrede bij de klager, met als doel het herstellen of behouden van een goede en respectvolle relatie tussen de cliënt en Impact Plus.

2. Duidelijkheid en transparantie

Het bieden van duidelijkheid aan cliënten over:

- De wijze waarop een klacht kan worden ingediend;
- Wie betrokken is bij de behandeling van de klacht;
- Welke stappen in de klachtenprocedure worden doorlopen;
- Binnen welke termijnen de klacht wordt behandeld.

3. Zorgvuldige en tijdige afhandeling

Het op een zorgvuldige, respectvolle en constructieve wijze behandelen van klachten, binnen een redelijke en vooraf vastgestelde termijn, passend bij de aard van de klacht en de omvang van de organisatie.

4. Leren en verbeteren

Het verbeteren van de kwaliteit van de begeleiding en ondersteuning door:

- Het analyseren van klachten;
- Het signaleren van terugkerende of structurele knelpunten;
- Het doorvoeren van verbetermaatregelen binnen de organisatie.

Door deze doelen centraal te stellen draagt de klachtenprocedure bij aan een goede positie van de cliënt, een transparante werkwijze en het continu verbeteren van het functioneren van Impact Plus.

5. Begripsomschrijving

1. Klacht: Een uiting van onvrede van een cliënt of andere betrokkene over een gedraging, handeling of nalaten van Impact Plus of van een persoon die namens of onder verantwoordelijkheid van Impact Plus werkzaamheden verricht, in het kader van de begeleiding en ondersteuning. Een klacht kan onder andere betrekking hebben op:

- De inhoud of uitvoering van de begeleiding of ondersteuning;
- De bejegening door een medewerker;
- Communicatie, afspraken of organisatorische aspecten van de dienstverlening.

Voor het indienen van een klacht kan gebruik worden gemaakt van een klachtenformulier, maar dit is niet verplicht. Een klacht kan zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend.

2. Klachtenbehandeling: Het proces van het onderzoeken, beoordelen en afhandelen van een klacht, met als doel het oplossen van het ervaren probleem, het herstellen van vertrouwen en het verbeteren van de kwaliteit van de begeleiding en ondersteuning.

De klachtenbehandeling resulteert in:

- Een inhoudelijke beoordeling van de klacht;
- Een gemotiveerde terugkoppeling aan de klager;
- Waar van toepassing, aanbevelingen of verbetermaatregelen.

De klachtenbehandeling vindt plaats conform dit klachtenreglement en de geldende wettelijke en normatieve kaders die van toepassing zijn op Impact Plus.

3. Klachtencoördinator: De persoon binnen Impact Plus die verantwoordelijk is voor het coördineren en monitoren van de klachtenprocedure. Hieronder valt onder andere:

- Het bewaken van termijnen;
- Het zorgdragen voor voortgang en afstemming;
- Het toezien op een zorgvuldige vastlegging en opvolging van klachten.

De directie van Impact Plus vervult in beginsel de rol van klachtencoördinator en treedt daarbij op als procesverantwoordelijke voor een zorgvuldige, tijdige en correcte afhandeling van klachten. Indien een klacht betrekking heeft op de directie, een bestuurder of de klachtencoördinator zelf, wordt de coördinatie en, waar nodig, de inhoudelijke beoordeling overgedragen aan de externe, onafhankelijke klachtenfunctionaris of een andere vooraf aangewezen onafhankelijke functionaris. In die situatie is de directie niet inhoudelijk betrokken bij de beoordeling van de klacht.

4. Klachtenfunctionaris: Een persoon die ondersteuning kan bieden bij de behandeling van een klacht, met als doel een zorgvuldige en laagdrempelige afhandeling te bevorderen. De klachtenfunctionaris:

- Ondersteunt bij het verhelderen van de klacht;
- Kan bemiddelen tussen de klager en Impact Plus;
- Draagt bij aan een constructieve afhandeling van de klacht.

Impact Plus is aangesloten bij Solopartners voor de inzet van een externe, onafhankelijke klachtenfunctionaris en, voor zover van toepassing, verdere externe klacht- of geschilbehandeling passend bij het wettelijke kader van de klacht.

De klager kan zich desgewenst via Impact Plus laten doorverwijzen naar de klachtenfunctionaris of op verzoek de contactgegevens van Solopartners ontvangen.

5. Vertrouwenspersoon jeugdhulp (Jeugdstem): De onafhankelijke vertrouwenspersoon jeugdhulp is een persoon of organisatie die jeugdigen, ouders en verzorgers ondersteunt bij vragen, onvrede of klachten over jeugdhulp. Impact Plus verwijst hiervoor naar Jeugdstem.

Jeugdstem is onafhankelijk van Impact Plus en biedt kosteloze ondersteuning aan jeugdigen, ouders en verzorgers. De vertrouwenspersoon kan informatie en advies geven over rechten binnen de jeugdhulp, ondersteunen bij gesprekken met Impact Plus en helpen bij het bespreekbaar maken of indienen van een klacht.

Jeugdstem behandelt de klacht niet namens Impact Plus en neemt geen besluit over de klacht. De vertrouwenspersoon is daarmee iets anders dan de klachtenfunctionaris van Solopartners. Solopartners ondersteunt bij de klachtenbehandeling en eventuele externe klacht- of geschilroute, terwijl Jeugdstem de jeugdige of ouder/verzorger onafhankelijk ondersteunt vanuit diens positie.

6. Klager De natuurlijke persoon die een klacht indient bij Impact Plus. Dit kan zijn:

- De cliënt zelf;
- Een wettelijk vertegenwoordiger;
- Een gemachtigde;
- Of een nabestaande (indien van toepassing).

De klager kan een klacht mondeling of schriftelijk indienen.

7. Medewerker Iedere persoon die werkzaamheden verricht voor of namens Impact Plus, ongeacht de aard van het dienstverband of de samenwerkingsvorm. Hieronder vallen onder meer:

- Medewerkers in loondienst;
- Zelfstandigen (zzp'ers) die in opdracht van Impact Plus werken;
- Stagiaires en leerlingen;
- Vrijwilligers;
- Andere personen die onder verantwoordelijkheid van Impact Plus diensten verlenen.

6. Klachtenreglement

Artikel 1. Indiening van een klacht

1.1 Recht tot het indienen van een klacht

Het recht tot het indienen van een klacht komt toe aan:

- a) De cliënt;
- b) De wettelijk vertegenwoordiger van de cliënt;
- c) Een gemachtigde namens de cliënt;
- d) Een nabestaande of andere rechtstreeks betrokkene, voor zover dit passend is bij de situatie en de aard van de klacht.

1.2 Wijze van indienen

Een klacht kan op laagdrempelige wijze worden ingediend:

- Mondeling;
- Schriftelijk;
- Per e-mail;
- Of via een (digitaal) klachtenformulier.

De klacht wordt ingediend bij Impact Plus, ter attentie van de klachtencoördinator. Het gebruik van een klachtenformulier is niet verplicht, maar kan helpen bij een zorgvuldige behandeling. De klager kan zich desgewenst vanaf het begin van de procedure laten ondersteunen door de externe, onafhankelijke klachtenfunctionaris van Solopartners, bijvoorbeeld wanneer de klager de klacht niet eerst alleen met Impact Plus of de betrokken medewerker wil bespreken.

Voor cliënten die jeugdhulp ontvangen en hun ouders/verzorgers geldt daarnaast dat zij zich kunnen laten ondersteunen door de onafhankelijke vertrouwenspersoon jeugdhulp via Jeugdstem. Deze ondersteuning kan plaatsvinden voorafgaand aan, tijdens of naast de interne klachtenprocedure. De inzet van Jeugdstem vervangt de klachtenprocedure van Impact Plus niet, maar ondersteunt de jeugdige of ouder/verzorger bij het begrijpen, bespreken of indienen van de klacht.

1.3 Inhoud van de klacht

Een ingediende klacht bevat bij voorkeur de volgende gegevens:

- a) Naam en contactgegevens van de klager (adres, e-mail en/of telefoonnummer);
- b) Een duidelijke omschrijving van de klacht, waaronder:
 - i. Over wie of wat wordt geklaagd;
 - ii. Het handelen, nalaten of besluit waarop de klacht betrekking heeft;
- c) De datum of periode waarop de gedraging heeft plaatsgevonden.

Wanneer niet alle informatie direct beschikbaar is, wordt de klager in de gelegenheid gesteld de klacht aan te vullen.

1.4 Mondelinge klachten

Indien een klacht mondeling wordt ingediend:

- Wordt de klacht door de klachtencoördinator of een daartoe aangewezen medewerker schriftelijk vastgelegd;
- Wordt de vastgelegde klacht voorgelegd aan de klager ter controle;
- Ontvangt de klager, indien gewenst, een afschrift van de vastlegging.

1.5 Termijn voor indiening

Een klacht wordt bij voorkeur zo spoedig mogelijk na het ontstaan van de onvrede ingediend.

Indien een klacht later wordt ingediend, beoordeelt Impact Plus of behandeling alsnog mogelijk en redelijk is, gelet op de aard van de klacht en de beschikbare informatie.

1.6 Onvolledige of niet-ontvankelijke klachten

Indien een ontvangen klacht niet voldoet aan de voorwaarden voor behandeling:

- Neemt Impact Plus contact op met de klager om dit toe te lichten;

- Wordt aangegeven welke informatie ontbreekt of waarom de klacht (nog) niet in behandeling kan worden genomen;
- Krijgt de klager de gelegenheid de klacht aan te vullen of opnieuw in te dienen.

1.7 Intrekking van de klacht

De klager is te allen tijde gerechtigd een ingediende klacht in te trekken, indien voortzetting van de behandeling niet langer wenselijk wordt geacht.

Intrekking van de klacht wordt bij voorkeur schriftelijk kenbaar gemaakt aan Impact Plus.

1.8 Onderzoek na intrekking

Ook na intrekking van een klacht kan Impact Plus besluiten om nader onderzoek te doen, indien:

- Er signalen zijn dat het handelen structureel van aard is; of
- De klacht mogelijke gevolgen heeft voor de kwaliteit, veiligheid of zorgvuldigheid van de begeleiding en ondersteuning.

De klager wordt hierover geïnformeerd.

1.9 Klacht versus bezwaar

Een klacht heeft betrekking op de wijze van handelen, bejegening of uitvoering van de begeleiding.

Indien een ingediende klacht in feite betrekking heeft op een besluit waartegen een formele bezwaar- of beroepsprocedure openstaat:

- Wordt de klager hierover geïnformeerd;
- Wordt de klacht niet verder behandeld binnen deze klachtenregeling.

1.10 Afhandeling van klachten

Ontvankelijke klachten worden behandeld conform dit klachtenreglement. De behandeling vindt plaats onder verantwoordelijkheid van Impact Plus, met als doel het oplossen van de klacht, het herstellen van vertrouwen en het verbeteren van de dienstverlening.

Artikel 2. Behandeling van de klacht

2.1 Ontvangstbevestiging

Na ontvangst van een klacht bevestigt Impact Plus schriftelijk aan de klager dat de klacht is ontvangen. Deze bevestiging vindt zo spoedig mogelijk plaats, en uiterlijk binnen één (1) week na ontvangst van de klacht.

In de ontvangstbevestiging wordt vermeld:

- Dat Impact Plus de klacht heeft ontvangen;
- Op welke wijze de klacht zal worden behandeld;
- Binnen welke termijn contact wordt opgenomen met de klager;
- De contactgegevens van de klachtencoördinator.

2.2 Toetsing op ontvankelijkheid

De klachtencoördinator beoordeelt of de klacht in behandeling kan worden genomen.

Indien wordt vastgesteld dat de klacht niet (volledig) ontvankelijk is, wordt dit:

- Zo spoedig mogelijk, en uiterlijk binnen vier (4) weken na ontvangst van de klacht;
- Schriftelijk en gemotiveerd;

Meegedeeld aan de klager en, indien van toepassing, aan degene over wie is geklaagd. Indien de klacht betrekking heeft op de directie, een bestuurder of de klachtencoördinator zelf, wijst Impact Plus de verdere coördinatie en, waar nodig, de beoordeling van de klacht toe aan de externe, onafhankelijke klachtenfunctionaris of een andere vooraf aangewezen onafhankelijke functionaris.

2.3 Kennisgeving aan betrokkenen

De klachtencoördinator stelt de betrokkenen zo spoedig mogelijk, en uiterlijk binnen één (1) week na ontvangst van de klacht, op de hoogte van de ingediende klacht.

Hierbij wordt:

- Een afschrift van de klacht verstrekt aan de persoon of personen over wie is geklaagd;
- De directie van Impact Plus geïnformeerd, voor zover de directie niet zelf onderwerp van de klacht is;
- De leidinggevende van de betrokken medewerker geïnformeerd, indien van toepassing.

Indien de klacht betrekking heeft op de directie, een bestuurder of de klachtencoördinator zelf, wordt de verdere coördinatie en, waar nodig, de inhoudelijke beoordeling overgedragen aan de externe, onafhankelijke klachtenfunctionaris of een andere vooraf aangewezen onafhankelijke functionaris. In dat geval wordt de directie slechts geïnformeerd voor zover dit noodzakelijk is en niet strijdig is met een onafhankelijke behandeling van de klacht.

2.4 Informele oplossing als eerste stap

Impact Plus onderzoekt in eerste instantie of de klacht op informele wijze kan worden opgelost.

Daarbij wordt nagegaan of:

- De klacht reeds is besproken tussen de klager en de betrokken medewerker;
- Er aanleiding is om de klacht alsnog in onderling overleg op te lossen.

Het doel hiervan is:

- Het herstellen van de relatie;
- Het oplossen van het probleem op een laagdrempelige en constructieve wijze;
- Het voorkomen van een verdere formele behandeling, indien mogelijk.

Indien de klacht naar tevredenheid van de klager wordt opgelost, kan de klager besluiten de klacht in te trekken. De klager kan er ook voor kiezen om zich bij deze stap direct te laten ondersteunen door de klachtenfunctionaris of om de klacht direct formeel te laten registreren wanneer een informele bespreking niet passend of niet wenselijk is.

2.5 Onderzoek van de klacht

Indien een informele oplossing niet mogelijk of niet wenselijk is, wordt de klacht inhoudelijk onderzocht onder verantwoordelijkheid van Impact Plus.

Het onderzoek kan bestaan uit:

- Het bestuderen van relevante dossiers en documentatie;
- Het opvragen van een schriftelijke of mondelinge toelichting van de betrokken medewerker;
- Overleg met de leidinggevende van de betrokken medewerker;
- Bespreking binnen het management, indien de klacht betrekking heeft op organisatorische aspecten.

Het onderzoek richt zich op:

- Mogelijke tekortkomingen in de begeleiding en ondersteuning;
- Het handelen of nalaten van medewerkers;

- Eventuele organisatorische verbeterpunten.

2.6 Overleg met de klager

De klachtencoördinator neemt contact op met de klager om af te stemmen op welke wijze de klacht verder wordt behandeld.

Dit overleg kan plaatsvinden:

- Telefonisch;
- Schriftelijk;
- Of tijdens een persoonlijk gesprek.

Een gesprek kan plaatsvinden op locatie van Impact Plus of op een andere passende wijze. De aanwezigheid van de betrokken medewerker wordt, indien relevant, afgestemd met de klager.

2.7 Schriftelijke vastlegging

Van de behandeling van iedere klacht wordt een schriftelijke samenvatting opgesteld, ongeacht of de behandeling telefonisch, schriftelijk of via een gesprek heeft plaatsgevonden.

Deze vastlegging bevat:

- De kern van de klacht;
- De wijze van behandeling;
- De bevindingen;
- De conclusies.

2.8 Terugkoppeling en advisering

De bevindingen en conclusies uit de klachtenbehandeling worden teruggekoppeld aan:

- De directie van Impact Plus, voor zover de directie niet zelf onderwerp van de klacht is;
- De leidinggevende van de betrokken medewerker, indien van toepassing.

Indien de klacht betrekking heeft op de directie, een bestuurder of de klachtencoördinator zelf, vindt terugkoppeling in eerste instantie plaats aan de externe, onafhankelijke klachtenfunctionaris of een andere vooraf aangewezen onafhankelijke functionaris, waarna wordt beoordeeld op welke wijze en in welke vorm verdere interne terugkoppeling passend is.

Deze terugkoppeling vormt de basis voor:

- Organisatorische aanpassingen;
- Verbetermaatregelen;
- Of andere passende acties gericht op kwaliteitsverbetering.

2.9 Afsluiting van de klachtenprocedure

De klachtenprocedure wordt afgesloten door middel van een schriftelijke terugkoppeling aan de klager.

In deze terugkoppeling wordt opgenomen:

- Een samenvatting van de klacht;
- De conclusie(s);
- Eventuele maatregelen of verbeteracties.

Een afschrift van deze afsluiting wordt verstrekt aan:

- De directie, voor zover de directie niet zelf onderwerp van de klacht is;

- De betrokken medewerker;
- De leidinggevende, indien van toepassing.

2.10 Klachtdossier

Van iedere klacht wordt een afzonderlijk klachtdossier aangelegd. Dit dossier bevat alle relevante stukken die betrekking hebben op de klacht en de behandeling daarvan.

Het klachtdossier wordt afzonderlijk bewaard van het reguliere cliëntdossier, tenzij een koppeling noodzakelijk is voor een zorgvuldige behandeling en dit past binnen de geldende privacywetgeving. Toegang tot het klachtdossier is beperkt tot de personen die voor een zorgvuldige behandeling van de klacht kennis moeten nemen van de inhoud daarvan.

Klachtdossiers worden in beginsel twee (2) jaar na afronding van de klachtenprocedure bewaard, tenzij een wettelijke verplichting, een lopende procedure of de aard van de klacht aanleiding geeft tot een langere bewaartermijn.

2.11 Termijn van afhandeling

Impact Plus streeft ernaar klachten binnen vier (4) weken na ontvangst af te handelen. Uiterlijk binnen zes (6) weken na ontvangst van de klacht ontvangt de klager een schriftelijke reactie met de bevindingen, conclusies en eventuele maatregelen.

Indien meer tijd nodig is, kan deze termijn eenmalig met maximaal vier (4) weken worden verlengd. De klager wordt hiervan vóór het verstrijken van de oorspronkelijke termijn schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte gesteld.

Indien verdere verlenging noodzakelijk is, vindt dit uitsluitend plaats in overleg met en met instemming van de klager.

Artikel 3. Bijstand en vertegenwoordiging

1. Zowel de klager als degene over wie wordt geklaagd heeft het recht zich tijdens de klachtenprocedure te laten bijstaan of te laten vertegenwoordigen door een zelfgekozen persoon.

2. Deze bijstand of vertegenwoordiging kan onder andere bestaan uit:

- Een familielid of naaste;
 - Een vertrouwenspersoon;
 - Een juridisch adviseur;
 - Een andere door betrokkene aangewezen persoon.
3. Voor jeugdigen en ouders/verzorgers die te maken hebben met jeugdhulp kan deze bijstand ook bestaan uit ondersteuning door de onafhankelijke vertrouwenspersoon jeugdhulp via Jeugdstem. De ondersteuning door Jeugdstem is kosteloos. 4. Eventuele kosten die voortvloeien uit zelfgekozen bijstand, vertegenwoordiging of juridisch advies komen voor eigen rekening van de klager of de betrokken medewerker, tenzij sprake is van kosteloze ondersteuning zoals via Jeugdstem.

Artikel 4. Het verstrekken en inwinnen van inlichtingen

4.1 Inwinnen van informatie

1. De klachtencoördinator is bevoegd om, ten behoeve van een zorgvuldige beoordeling van de klacht, nadere informatie in te winnen bij:

- De klager;

- Degene over wie wordt geklaagd;
- Impact Plus;
- Indien noodzakelijk, bij derden. 2. Voor het inwinnen van informatie bij derden is altijd voorafgaande toestemming vereist van de betrokken persoon of personen, conform de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en de geldende privacywetgeving.

4.2 Vastlegging van informatie

1. Van het inwinnen van nadere informatie wordt schriftelijk aantekening gehouden.

2. Deze vastlegging bevat ten minste:

- De datum waarop de informatie is verkregen;
- De aard en inhoud van de informatie;
- Indien van toepassing, de bron van de informatie. 3. Alle aantekeningen en ontvangen informatie worden opgenomen in het klachtdossier.

4.3 Vertrouwelijkheid en geheimhouding

1. Alle bescheiden en informatie die betrekking hebben op de klacht worden vertrouwelijk behandeld door de personen die bij de klachtenbehandeling betrokken zijn.

2. Indien degene van wie de informatie afkomstig is hierom verzoekt, wordt geheimhouding verzekerd ten opzichte van andere bij de klachtenbehandeling betrokken personen, voor zover dit:

- Verenigbaar is met een zorgvuldige afhandeling van de klacht;
- Niet in strijd is met wet- en regelgeving. 3. Vertrouwelijke informatie wordt uitsluitend gebruikt voor het doel waarvoor deze is verstrekt, namelijk de behandeling van de klacht.

Artikel 5. Inzagerecht

1. Zowel de klager als de betrokken medewerker wordt in de gelegenheid gesteld om inzage te krijgen in alle stukken die in het kader van de klacht zijn ingediend en die relevant zijn voor de beoordeling van de klacht.

2. Dit inzagerecht heeft betrekking op:

- Schriftelijke stukken;
- Gespreksverslagen;
- Correspondentie;
- Andere relevante documentatie die onderdeel uitmaakt van het klachtdossier. 3. Stukken die door één van de partijen worden ingediend onder de voorwaarde dat de andere partij hierin geen inzage mag hebben:
- Worden niet betrokken bij de behandeling van de klacht;
- Spelen geen rol bij de uiteindelijke beoordeling en besluitvorming. 4. Het inzagerecht wordt uitgeoefend met inachtneming van:
- De algemene verordening gegevensbescherming (AVG);
- Het privacyreglement van Impact Plus;
- De belangen van alle betrokkenen.

Artikel 6. Jaarlijkse klachtenrapportage

1. Impact Plus stelt jaarlijks een geanonimiseerde klachtenrapportage op over de in het betreffende kalenderjaar behandelde klachten.

2. In deze rapportage worden ten minste de volgende onderdelen opgenomen:

- Het aantal ingediende en behandelde klachten;
- De aard en categorieën van de klachten;
- Trends, terugkerende patronen en structurele knelpunten;
- De wijze van afhandeling op hoofdlijnen;
- Leerpunten, aanbevelingen en verbetermaatregelen. 3. De rapportage bevat geen herleidbare persoonsgegevens en voldoet aan de eisen van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). 4. De jaarlijkse klachtenrapportage wordt besproken door de directie van Impact Plus en vormt input voor de directiebeoordeling, het kwaliteitsjaarplan en het verbeterregister.

Artikel 7. Bekendmaking van de klachtenregeling

1. Impact Plus brengt deze klachtenregeling op een passende en toegankelijke wijze onder de aandacht van cliënten, zodat zij weten waar zij terecht kunnen met onvrede of een klacht.

2. De klachtenregeling is voor cliënten beschikbaar:

- Via de website van Impact Plus;
- Bij de start van de begeleiding;
- Op verzoek in schriftelijke of digitale vorm. 3. Begeleiders lichten cliënten waar nodig mondeling toe:
- Hoe zij een klacht kunnen indienen;
- Bij wie zij terecht kunnen met een klacht;
- Welke stappen binnen de klachtenprocedure worden doorlopen.

Bij jeugdigen en ouders/verzorgers wordt daarnaast toegelicht dat zij ondersteuning kunnen vragen bij Jeugdstem als onafhankelijke vertrouwenspersoon jeugdhulp. Deze informatie wordt beschikbaar gesteld via de website van Impact Plus, bij de start van de begeleiding en op verzoek in schriftelijke of digitale vorm.

Impact Plus zorgt ervoor dat de verwijzing naar Jeugdstem begrijpelijk en toegankelijk is opgenomen in de cliëntinformatie. Daarbij wordt vermeld dat Jeugdstem onafhankelijk is van Impact Plus en kosteloos ondersteuning kan bieden bij vragen, onvrede of klachten over jeugdhulp. Voor actuele contactgegevens wordt verwezen naar de website van Jeugdstem: www.jeugdstem.nl.

Artikel 8. Geheimhouding

1. Alle personen die betrokken zijn bij de behandeling van een klacht zijn verplicht tot geheimhouding ten aanzien van alle gegevens en informatie die hen in het kader van de klachtenprocedure ter kennis zijn gekomen.

2. Deze geheimhoudingsplicht geldt voor onder andere:

- Medewerkers;
- Leidinggevenden;
- De klachtencoördinator;
- Eventuele adviseurs of andere betrokkenen. 3. Betrokkenen worden voorafgaand aan of tijdens de klachtenbehandeling gewezen op hun verplichting tot geheimhouding. 4. Geheimhouding geldt voor zover dit niet in strijd is met wettelijke verplichtingen tot gegevensverstrekking.

Artikel 9. Kosten van de klachtenprocedure

1. Aan het indienen en behandelen van een klacht bij Impact Plus zijn geen kosten verbonden voor de klager.

2. Eventuele kosten die de klager maakt voor bijstand, vertegenwoordiging of juridisch advies komen voor eigen rekening, zoals bedoeld in Artikel 3 van dit klachtenreglement. Dit geldt niet voor kosteloze ondersteuning door Jeugdstem als onafhankelijke vertrouwenspersoon jeugdhulp.

Artikel 10. Vaststelling en wijziging van dit reglement

1. Dit klachtenreglement wordt vastgesteld, gewijzigd of ingetrokken door de directie van Impact Plus.

2. Wijzigingen in dit reglement worden:

- Vastgelegd conform de geldende documentbeheerprocedure;
- Op passende wijze gecommuniceerd naar cliënten en medewerkers.

Artikel 11. Escalatie en vervolgstappen

1. Indien de klager het niet eens is met de uitkomst van de interne klachtenbehandeling, kan de klager dit kenbaar maken bij Impact Plus en verzoeken om een nadere toelichting of heroverweging van de uitkomst.

2. De klager kan zich daarbij laten ondersteunen door de onafhankelijke klachtenfunctionaris van Solopartners. De contactgegevens van Solopartners worden op verzoek verstrekt door Impact Plus en zijn beschikbaar via de informatievoorziening aan cliënten.

Wanneer de klacht betrekking heeft op jeugdhulp, kan de jeugdige of ouder/verzorger zich daarnaast laten ondersteunen door Jeugdstem als onafhankelijke vertrouwenspersoon jeugdhulp. Jeugdstem kan ondersteunen bij het voorbereiden van gesprekken, het verhelderen van de klacht en het vinden van de juiste route. De inzet van Jeugdstem laat de interne klachtenprocedure, de klachtenfunctionaris van Solopartners en eventuele externe vervolgroute onverlet.

3. Indien de klacht na afronding van de interne klachtenprocedure niet naar tevredenheid is opgelost, wordt de klager schriftelijk geïnformeerd over de passende externe vervolgstap en de wijze waarop deze kan worden bereikt.

4. Voor zover de klacht betrekking heeft op zorg of ondersteuning waarop de Wkkgz van toepassing is, kan het onopgeloste geschil na afronding van de interne klachtenprocedure worden voorgelegd aan de erkende geschilleninstantie waarbij Impact Plus via Solopartners is aangesloten.

5. Voor zover de klacht betrekking heeft op ondersteuning binnen de Wmo of Jeugdzorg, wordt de klager gewezen op de toepasselijke externe klachtencommissie of vervolgroute via Solopartners of de contractueel geldende regeling.

6. De externe vervolgstap laat onverlet dat Impact Plus signalen uit klachten blijft gebruiken voor leren, verbeteren en kwaliteitsborging binnen de organisatie.

Artikel 12. Slotbepalingen

1. In alle gevallen waarin dit klachtenreglement niet voorziet, beslist de directie van Impact Plus, met inachtneming van de geldende wet- en regelgeving.

2. Dit klachtenreglement treedt in werking op 08 april 2026.

3. Dit klachtenreglement wordt periodiek geëvalueerd en, indien nodig, aangepast op basis van ervaringen, signalen en wijzigingen in wet- en regelgeving.