



## Klachtenregeling Distinto

### 1. Uitgangspunten

Distinto vindt het belangrijk dat klanten, ouders, verzorgers, pleegouders en jeugdigen hun ervaringen, zorgen en klachten kunnen delen. Een klacht is voor ons een signaal dat er iets niet goed is gegaan of anders is ervaren dan bedoeld. Daarom zien wij klachten als een kans om met elkaar in gesprek te gaan, van ervaringen te leren en de kwaliteit van onze jeugdhulp verder te verbeteren.

Wij streven ernaar om klachten zoveel mogelijk in goed overleg op te lossen. Wanneer dat niet lukt, biedt deze regeling duidelijkheid over de mogelijkheden voor ondersteuning en formele behandeling van een klacht.

### 2. Voor wie geldt deze regeling?

Deze regeling geldt voor iedereen die gebruikmaakt van de jeugdhulp van Distinto of daarbij betrokken is.

Een klacht kan worden ingediend door:

- Een jeugdige;
- Een ouder of verzorger;
- Een voogd;
- Een pleegouder;
- Een wettelijk vertegenwoordiger;
- Een nabestaande met een redelijk belang.

Een jeugdige van twaalf jaar of ouder kan zelfstandig een klacht indienen.

### 3. Wat is een klacht?

Een klacht is een uiting van onvrede over een gedraging, beslissing of de wijze waarop Distinto of een medewerker van Distinto jeugdhulp verleent of heeft verleend.

Een klacht kan bijvoorbeeld gaan over:

- De manier waarop een medewerker van Distinto zich heeft gedragen;
- De wijze waarop besluiten zijn genomen;
- De uitvoering van de jeugdhulp;
- De kwaliteit van de geboden jeugdhulp;
- De communicatie of bejegening;
- Andere gedragingen van Distinto of haar medewerkers.

#### **4. Bespreken van een klacht**

Veel klachten kunnen worden opgelost door hierover met elkaar in gesprek te gaan. Daarom moedigen wij klanten aan om een klacht, als dat mogelijk is, eerst te bespreken met:

- De betrokken medewerker;
- De teamleider;
- De leidinggevende;
- De bestuurder.

Een klant is niet verplicht om deze stap te zetten. Wanneer iemand dat niet wil of wanneer de aard van de klacht daartoe aanleiding geeft, kan direct gebruik worden gemaakt van de mogelijkheden die in deze regeling zijn opgenomen.

Wanneer een klacht rechtstreeks bij Distinto wordt gemeld, nemen wij binnen vijf werkdagen contact op met de klant. Wij luisteren naar de klacht en bespreken samen welke aanpak het beste past. Waar mogelijk proberen wij de klacht in goed overleg op te lossen. Lukt dat niet, of heeft de klant behoefte aan ondersteuning of een formele beoordeling, dan wijzen wij de klant op de mogelijkheid om de klachtenfunctionaris of de klachtencommissie in te schakelen.

#### **5. Ondersteuning door een onafhankelijke klachtenfunctionaris**

Wanneer een klant ondersteuning wenst bij het bespreken van een klacht of het zoeken naar een oplossing, kan gebruik worden gemaakt van een onafhankelijke klachtenfunctionaris.

De klachtenfunctionaris:

- Luistert naar de klacht;
- Geeft informatie over de klachtenprocedure;
- Ondersteunt bij het formuleren van een klacht;
- Kan bemiddelen tussen betrokkenen;
- Helpt bij het zoeken naar een passende oplossing;
- Is onafhankelijk en kiest geen partij.

De ondersteuning door de klachtenfunctionaris is kosteloos.

De klachtenfunctionaris bespreekt samen met de klant welke vervolgstappen het beste passen bij de klacht.

De contactgegevens van de klachtenfunctionaris zijn gepubliceerd op de website van Distinto.

## **6. Indienen van een klacht bij de klachtencommissie**

Wanneer een klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost of wanneer een klant een formele beoordeling wenst, kan een klacht worden ingediend bij de onafhankelijke klachtencommissie waarbij Distinto is aangesloten.

Een klacht wordt ingediend bij het secretariaat van de klachtencommissie.

De klachtencommissie:

- Beoordeelt of de klacht in behandeling kan worden genomen;
- Hoort de betrokken partijen;
- Kan aanvullende informatie opvragen;
- Behandelt klachten onafhankelijk en zorgvuldig;
- Brengt een schriftelijk oordeel uit.

De behandeling van een klacht door de klachtencommissie is kosteloos.

Wanneer een klager ervoor kiest zelf een deskundige, adviseur of andere vertegenwoordiger in te schakelen, zijn de eventuele kosten daarvan voor eigen rekening.

De klachtencommissie werkt volgens haar eigen reglement.

De contactgegevens van de klachtencommissie zijn gepubliceerd op de website van Distinto.

## **7. Behandeling van de klacht**

Na ontvangst van de klacht stuurt de klachtencommissie de klager een ontvangstbevestiging.

De klachtencommissie behandelt de klacht zorgvuldig en volgens haar eigen reglement. De klager wordt geïnformeerd over de verdere behandeling en de daarbij behorende termijnen.

De klachtencommissie stelt Distinto in de gelegenheid om op de klacht te reageren.

Wanneer dat nodig is voor een zorgvuldige behandeling van de klacht, kan de klachtencommissie:

- Aanvullende informatie opvragen;
- Betrokkenen uitnodigen voor een hoorzitting.



## **8. Oordeel van de klachtencommissie**

De klachtencommissie brengt haar oordeel schriftelijk uit aan de klager en aan Distinto.

De commissie kan een klacht:

- Gegrond verklaren;
- Gedeeltelijk gegrond verklaren;
- Ongegrond verklaren;
- Niet-ontvankelijk verklaren.

De klachtencommissie kan daarbij aanbevelingen doen aan Distinto.

## **9. Reactie van Distinto**

Na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie laat Distinto binnen één maand schriftelijk aan de klager en de klachtencommissie weten:

- Of het oordeel wordt overgenomen;
- Welke maatregelen eventueel worden genomen;
- Welke verbeteracties worden ingezet.

Wanneer Distinto besluit een aanbeveling van de klachtencommissie niet over te nemen, wordt dit gemotiveerd toegelicht.

## **10. Ondersteuning door een vertrouwenspersoon (Jeugdstem)**

Jeugdigen, ouders en pleegouders kunnen zich gedurende de gehele klachtenprocedure laten ondersteunen door een onafhankelijke vertrouwenspersoon van Jeugdstem. Ook wanneer nog geen formele klacht is ingediend, kan de vertrouwenspersoon meedenken, adviseren en ondersteunen.

De vertrouwenspersoon:

- Geeft informatie over rechten binnen de jeugdhulp;
- Ondersteunt bij vragen, zorgen en klachten;
- Kan helpen bij gesprekken met Distinto;
- Kan ondersteunen bij het indienen van een klacht.

De ondersteuning door Jeugdstem is kosteloos en onafhankelijk.

Meer informatie over de vertrouwenspersoon is te vinden op [www.jeugdstem.nl](http://www.jeugdstem.nl).

## **11. Vertrouwelijkheid en privacy**

Iedereen die betrokken is bij de behandeling van een klacht gaat zorgvuldig en vertrouwelijk om met de informatie die tijdens de klachtenprocedure wordt gedeeld.



Persoonsgegevens worden uitsluitend verwerkt voor de behandeling van de klacht en overeenkomstig de geldende privacywetgeving.

Wanneer voor de behandeling van een klacht inzage in (een deel van) het dossier nodig is, gebeurt dit uitsluitend voor zover dit wettelijk is toegestaan.

## **12. Registratie en leren van klachten**

Distinto registreert klachten zorgvuldig en gebruikt de uitkomsten om de kwaliteit van de jeugdhulp verder te verbeteren.

Klachten worden periodiek geanalyseerd om trends, risico's en verbeterpunten te signaleren. De uitkomsten worden meegenomen in de kwaliteitscyclus en gebruikt om processen en werkwijzen waar nodig te verbeteren.

Jaarlijks ontvangt Distinto een geanonimiseerd verslag van de werkzaamheden van de klachtencommissie en de klachtenfunctionaris.

## **13. Publicatie**

Deze klachtenregeling wordt gepubliceerd op de website van Distinto en is op verzoek verkrijgbaar.

Op de website van Distinto is informatie te vinden over:

- De klachtenfunctionaris;
- De klachtencommissie;
- De vertrouwenspersoon van Jeugdstem;
- De wijze waarop een klacht kan worden ingediend.

## **14. Vaststelling en wijziging**

Deze klachtenregeling wordt vastgesteld en gewijzigd door de bestuurder van Distinto. Bij het vaststellen of wijzigen van deze regeling worden de klantenraad en de inspraaktafel betrokken volgens de binnen Distinto geldende afspraken.

## **15. Inwerkingtreding**

Deze klachtenregeling treedt in werking op 15 juli 2026. Met de inwerkingtreding van deze regeling vervallen eerdere versies van de klachtenregeling van Distinto.