

Klachtenreglement

Artikel 1. Begripsbepalingen

1. In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:
 - a. De Wet: De Jeugdwet (Stb.2014, 105);
 - b. Aanbieder: jeugdhulpaanbieder en gecertificeerde instelling als bedoeld in artikel 1.1 van de Jeugdwet en aangesloten bij Klachtenportaal Zorg;
 - c. Klacht: een schriftelijke uiting van onvrede over een gedraging van de aanbieder, voor zover betrekking hebbend op de uitvoering van de jeugdhulp;
 - d. Gedraging: enig handelen of nalaten van de aanbieder of van voor hen werkzame personen, alsmede het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor een klager voor zover betrekking hebbend op de uitvoering van de jeugdhulp;
 - e. Klager: degene die de klacht indient. Dit kan zijn: de jeugdige, de ouder, de ouder zonder gezag, de voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of de pleegouder of een nabestaande indien de jeugdige, de ouder, de ouder zonder gezag, de voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of de pleegouder is overleden;
 - f. Aangeklaagde (aanbieder): degene op wie de klacht betrekking heeft;
 - g. Klachtencommissie Klachtenportaal Zorg: de klachtencommissie die is ingesteld op grond van artikel 4.2.1. van de Jeugdwet en die is belast met de behandeling van klachten als bedoeld onder c;
 - h. Klachtenfunctionaris: degene die geschikt is geacht en is aangewezen om een klager op diens verzoek van advies te dienen met betrekking tot de indiening van een klacht en een klager bij te staan bij het formuleren van de klacht en de mogelijkheden te onderzoeken om tot een oplossing van de klacht te komen;
 - i. Klachtenregeling: Klachtenregeling Klachtenportaal Zorg voor jeugdhulpaanbieders en gecertificeerde instellingen vallend onder de Jeugdwet.

Artikel 2. Taken klachtencommissie

1. De klachtencommissie is belast met de behandeling van klachten en geeft een schriftelijk onderbouwd oordeel over de gegrondheid van een klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
2. De klachtencommissie stelt een reglement op waarin de werkwijze van de klachtencommissie is opgenomen.
3. De klachtencommissie geeft geen oordeel over de juridische aansprakelijkheid, respectievelijk schadevergoeding.

Artikel 3. Samenstelling en positie klachtencommissie

1. De klachtencommissie bestaat uit tenminste drie leden, waaronder een voorzitter en een plaatsvervangend voorzitter. De voorzitter en plaatsvervangend voorzitter zijn niet werkzaam voor of bij de aanbieder.
2. De klacht wordt behandeld door drie leden, waaronder de voorzitter of de plaatsvervangend voorzitter.

3. De voorzitter en de plaatsvervangend voorzitter bezitten de hoedanigheid van meester in de rechten. De overige leden zijn deskundig en ervaren op het gebied van de zorg en klachtenbehandeling.
4. De voorzitter en de leden van de klachtencommissie worden benoemd voor de duur van vijf jaar en kunnen éénmaal worden herbenoemd.
5. Ingeval de (plaatsvervangend) voorzitter of een lid direct of indirect betrokken is bij een klager of aanbieder of bij andere betrokkenen bij een bepaalde klacht, waardoor een onpartijdig en onafhankelijk oordeel wordt bemoeilijkt, laat deze zich vervangen door een andere voorzitter of ander lid.

Artikel 4. Vereisten indienen klacht

1. De klager kan bij de klachtencommissie een klacht indienen door op www.klachtenportaalzorg.nl het klachtenformulier in te vullen, of contact op te nemen met Klachtenportaal Zorg via info@klachtenportaalzorg.nl.
2. Een klacht moet schriftelijk of digitaal worden ingediend, te zijn gesteld in de Nederlandse taal en te zijn voorzien van:
 - a. naam, adres, woonplaats, telefoonnummer en eventueel een e-mailadres van de klager;
 - b. een datering;
 - c. een duidelijke omschrijving van de aanbieder op wie de klacht betrekking heeft;
 - d. een duidelijke omschrijving van de gedraging waarop de klacht betrekking heeft;
3. Indien een klacht niet voldoet aan de vereisten die in lid 2 zijn gesteld dan wordt de klager hierover geïnformeerd en schriftelijk in de gelegenheid gesteld alsnog aan de vereisten te voldoen binnen een daarvoor te stellen termijn.

Artikel 5. Buiten behandeling laten klacht

1. Een klacht wordt niet in behandeling genomen als:
 - a. de klacht niet aan de vereisten van lid 1 of lid 2 van artikel 4 voldoet en de klager op grond van artikel 4, lid 3 in de gelegenheid is gesteld om alsnog aan de vereisten te voldoen;
 - b. de klacht is ingediend door een persoon die niet voldoet aan de in deze regeling opgenomen definitie van klager;
 - c. de aanbieder niet is aangesloten bij Klachtenportaal Zorg dan wel niet heeft voldaan aan zijn betaalverplichtingen jegens Klachtenportaal Zorg;
 - d. de klacht betrekking heeft op beslissingen die zijn genoemd in artikel 55 van de Wet zorg en dwang;
 - e. een klacht van dezelfde klager over dezelfde gedraging nog in behandeling is;
 - f. eerder een oordeel is uitgesproken over een klacht van dezelfde klager over dezelfde gedraging en zich daarna geen nieuwe feiten of omstandigheden hebben voorgedaan;
 - g. de gedragingen die onderwerp zijn van de klacht zich meer dan één jaar voor de datum van de klacht hebben voorgedaan. De klacht kan wel in behandeling worden genomen als de gedraging die onderwerp is van de klacht langer dan één jaar geleden heeft plaatsgevonden maar de gedraging of de gevolgen van deze gedraging voor klager korter dan één jaar geleden kenbaar zijn geworden;

- h. de gedragingen die onderwerp van de klacht zijn, hebben plaatsgevonden in de periode dat de aanbieder niet was aangesloten bij Klachtenportaal Zorg. De klacht kan wel in behandeling worden genomen wanneer tussen Klachtenportaal Zorg en de aanbieder alsnog een overeenkomst is gesloten, waarbij is afgesproken dat de klacht toch kan worden behandeld.
2. Indien de klachtencommissie besluit de klacht niet in behandeling te nemen dan stelt zij de indiener van de klacht en de aanbieder schriftelijk in kennis van deze beslissing.

Artikel 6. Ontvangstbevestiging klacht

1. De secretaris van de klachtencommissie stuurt binnen vijf werkdagen een schriftelijke ontvangstbevestiging van een klacht die voldoet aan de vereisten van artikel 4 van deze klachtenregeling.
2. De ontvangstbevestiging bevat informatie over:
 - a. het bestaan en de werkwijze van de klachtencommissie;
 - b. de mogelijkheid voor de klager om zich te laten bijstaan door een gemachtigde;
 - c. de mogelijkheid tot ondersteuning door de Vertrouwenspersoon Jeugdhulp;
 - d. de mogelijkheid tot bemiddeling door een klachtenfunctionaris;
 - e. de start van de procedure en de afhandelingstermijn;
3. De secretaris stuurt een kopie van de klacht naar de aanbieder op wie de klacht betrekking heeft.

Artikel 7. Bemiddeling

1. Alvorens de klachtencommissie een klacht in behandeling neemt vraagt de secretaris of de klager wenst mee te werken aan het oplossen van de klacht door middel van bemiddeling.
2. Bemiddeling kan plaatsvinden door inschakeling van de klachtenfunctionaris dan wel op andere wijze. Een klager is niet verplicht om mee te werken aan bemiddeling.
3. Indien een klager instemt met bemiddeling wordt, gedurende de periode dat de bemiddeling plaatsvindt, de afhandelingstermijn voor de klacht opgeschort.
4. De secretaris informeert de klager schriftelijk over deze opschorting.

Artikel 8. Behandeling door klachtencommissie

1. Indien een klager geen bemiddeling wenst of de bemiddeling niet tot het gewenste resultaat leidt, wordt de klacht door de secretaris voorgelegd aan de klachtencommissie,
2. De klachtencommissie stuurt de op de zaak betrekking hebbende stukken toe aan beide partijen en stelt de aangeklaagde aanbieder in de gelegenheid binnen drie weken schriftelijk op de klacht te reageren.
3. De commissie stelt vervolgens een datum vast voor een hoorzitting waarin beide partijen de gelegenheid krijgen hun standpunt mondeling toe te lichten.
4. Partijen worden in elkaars aanwezigheid gehoord. Op gemotiveerd verzoek van degene die de klacht heeft ingediend kunnen partijen afzonderlijk worden gehoord. Het verzoek kan slechts om zwaarwegende redenen worden gehonoreerd door de voorzitter van de klachtencommissie.
5. Een hoorzitting is niet openbaar. Het is partijen niet toegestaan een opname te maken van hetgeen tijdens de zitting aan de orde komt, tenzij alle aanwezigen daarmee nadrukkelijk instemmen.

6. De secretaris maakt een zakelijk verslag van de hoorzitting. Indien beide partijen gescheiden zijn gehoord verstuurt de secretaris het verslag naar de andere partij en biedt deze de gelegenheid hierop schriftelijk te reageren.
7. Partijen zijn niet verplicht om op de hoorzitting te verschijnen. Bij afwezigheid van één of beide partijen kan de klachtencommissie haar oordeel over de klacht baseren op de aanwezige stukken.
8. De klachtencommissie kan afzien van een hoorzitting indien op voorhand duidelijk is dat de klacht ongegrond is of indien beide partijen hebben aangegeven geen prijs te stellen op een hoorzitting.

Artikel 9. Inwinnen en raadplegen informatie

1. De klachtencommissie is bevoegd informatie in te winnen, stukken te raadplegen of in te zien voor zover relevant voor de behandeling van de klacht.
2. Voor zover vereist, geschiedt het inwinnen van niet-openbaar beschikbare informatie en raadplegen of inzien van niet-openbare stukken met schriftelijke toestemming van degene die de klacht heeft ingediend.
3. Een ieder tot wie een verzoek om informatie is gericht, verstrekt de gevraagde gegevens voor zover dit niet in strijd is met enige wettelijke plicht tot geheimhouding.

Artikel 10. Afhandelingstermijn

1. De klachtencommissie geeft binnen twaalf weken na indiening van de klacht een schriftelijk en met redenen omkleed oordeel over de gegrondheid van de klacht en stelt, de klager en de aangeklaagde aanbieder hiervan in kennis. De klachtencommissie kan haar oordeel voorzien van aanbevelingen.
2. De afhandelingstermijn begint te lopen op het moment dat een klacht volledig voldoet aan de vereisten zoals vastgelegd in artikel 4 van deze Klachtenregeling.
3. Bij dreigende overschrijding van de termijn informeert de klachtencommissie de klager en de aangeklaagde aanbieder hierover schriftelijk met vermelding van de redenen. De klachtencommissie zal in dat geval binnen 4 weken haar oordeel over de klacht en de eventuele aanbevelingen uitbrengen.
- 4.

Artikel 11. Het oordeel

1. Het oordeel van de klachtencommissie is schriftelijk en voldoet daarnaast aan de volgende vereisten:
 - a. het oordeel bevat de naam van de indiener van de klacht en de aangeklaagde aanbieder;
 - b. het oordeel bevat de namen van de voorzitter en de leden die de klacht hebben behandeld;
 - c. het oordeel bevat een omschrijving van relevante feiten en omstandigheden;
 - d. het oordeel bevat een omschrijving van de klacht;
 - e. het oordeel bevat de standpunten van de indiener van de klacht en de aangeklaagde aanbieder;
 - f. het oordeel geeft de wijze waarop de klacht is behandeld weer;
 - g. het oordeel geeft het oordeel van de klachtencommissie over de gegrondheid van de klacht weer en is met redenen omkleed;
 - h. het oordeel is ondertekend;

- i. het oordeel geeft eventuele aanbevelingen of advies;
- j. het oordeel wordt schriftelijk aan partijen en – als dat niet dezelfde persoon is – aan de aanbieder en aan Klachtenportaal Zorg meegedeeld.

Artikel 12. Vervolg op oordeel door aanbieder

De aanbieder deelt de klager en de klachtencommissie binnen vier weken na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie schriftelijk mee of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja welke. Bij afwijking van deze termijn, doet de aanbieder daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en de klachtencommissie, onder vermelding van de termijn waarbinnen de aanbieder zijn standpunt aan hen kenbaar zal maken. Dit uitstel bedraagt ten hoogste vier weken.

Artikel 13. Intrekking van de klacht

Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht schriftelijk intrekt. Dit kan op ieder moment in de procedure. De klachtencommissie stelt de aangeklaagde aanbieder en de klager op de hoogte van het feit dat de klacht als afgerond wordt beschouwd.

Artikel 14. Klacht gericht op ernstige situatie met een structureel karakter

Indien een klacht over een gedraging van een aanbieder zich richt op een ernstige situatie met een structureel karakter, stelt de klachtencommissie de aanbieder daarvan in kennis. Indien de klachtencommissie niet is gebleken dat de aanbieder ter zake maatregelen heeft getroffen, meldt de klachtencommissie deze klacht aan de, op grond van de Jeugdwet met het toezicht belaste ambtenaren. Onder een klacht over een ernstige situatie wordt verstaan een klacht over een situatie waarbij sprake is van onverantwoorde hulp.

Artikel 15. Bekendmaking klachtenregeling

De aanbieder draagt er zorg voor dat deze klachtenregeling wordt bekendgemaakt, onder andere door vermelding op de eigen website, het verstrekken van folders en het mondeling wijzen op het bestaan van de klachtenregeling in geval van een klacht.

Artikel 16. Geheimhouding

De bij de klachtbehandeling betrokken personen zijn verplicht tot geheimhouding ten aanzien van verkregen (persoons-)gegevens waarvan het vertrouwelijke karakter bekend is dan wel redelijkerwijs bekend geacht moet worden te zijn. Dit betekent dat deze gegevens, behoudens de uit de wet voortvloeiende meldplicht, niet aan derden mogen worden verstrekt.

Artikel 17. Registratie klachten

1. De klachtencommissie registreert alle klachten in een klachtenregister. De klachtencommissie brengt jaarlijks, vóór 1 maart van het lopende kalenderjaar, een verslag uit aan Klachtenportaal Zorg met betrekking tot het aantal klachten, de aard van de klachten en de daarmee samenhangende oordelen en aanbevelingen.
2. Klachtenportaal Zorg brengt jaarlijks vóór 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar, een geanonimiseerd verslag uit van de werkzaamheden van de klachtencommissie en de acties die zijn ondernomen naar aanleiding van de uitgebrachte aanbevelingen.

3. Het geanonimiseerd jaarverslag wordt gestuurd aan de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd, Afdeling Jeugd.
4. Het jaarverslag wordt ter inzage gelegd voor aanbieders en cliëntenraden. Van de ter inzage legging wordt melding gemaakt op de website.

Artikel 18. Verplichtingen Klachtenportaal Zorg

1. Klachtenportaal Zorg ziet er namens de aanbieders op toe dat de werkzaamheden van de klachtencommissie worden verricht volgens deze klachtenregeling.
2. Klachtenportaal Zorg bewaart alle stukken met betrekking tot een klacht en de behandeling daarvan in een dossier, dat maximaal twee jaar wordt bewaard nadat de klacht is afgerond, tenzij er zwaarwegende redenen zijn om deze stukken langer te bewaren.

Artikel 19. Inwerkingtreding

Deze Klachtenregeling is met instemming van representatief te achten organisaties van cliënten vastgesteld door Klachtenportaal Zorg BV en treedt per 1 januari 2021 in werking.

