

## Klachtenreglement Jeugdzorg Klachtenportaal Zorg vallend onder de Jeugdwet

Op grond van de Jeugdwet is iedere jeugdhulpaanbieder en gecertificeerde instelling verplicht een klachtenregeling te treffen. Deze klachtenregeling voldoet aan de gestelde eisen in de Jeugdwet.

Klachtenportaal Zorg is een onafhankelijk instantie die klachten behandelt die worden ingediend over de geleverde jeugdhulp, de uitvoering van een kindbeschermingsmaatregel of jeugdreclassering van jeugdhulpaanbieders en gecertificeerde instellingen die zijn aangesloten bij Klachtenportaal Zorg. Dit klachtenreglement heeft geen betrekking op gesloten jeugdhulp.

Bij de behandeling van klachten gaan we respectvol met elkaar om, laten we iedereen in zijn waarde en luisteren we naar elkaar.

Dit klachtenreglement voldoet aan de Jeugdwet.

### Artikel 1 Begripsbepalingen

1. In dit klachtenreglement wordt verstaan onder:
  - a. *Wet*: de Jeugdwet 2014
  - b. *Aanbieder*: jeugdhulpaanbieder en gecertificeerde instelling als bedoeld in artikel 1.1 van de Jeugdwet die is aangesloten bij Klachtenportaal Zorg;
  - c. *Klacht*: een schriftelijke uiting van onvrede over een gedraging van de aanbieder, voor zover deze gedraging betrekking heeft op de uitvoering van de jeugdhulp. Onder gedraging wordt ook verstaan een nalaten;
  - d. *Klager*: de persoon die de klacht indient. Dit kan zijn: de jeugdige, de ouder, de ouder zonder gezag, de voogd, de persoon 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, de persoon die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of de pleegouder is overleden;
  - e. *Beklaagde (aanbieder)*: de persoon op wie de klacht betrekking heeft;
  - f. *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;
  - g. *Klachtenfunctionaris*: de persoon die door zijn geschiktheid is aangewezen om op verzoek van een klager een advies op te stellen. Het advies heeft betrekking op de indiening van een klacht. Daarnaast staat de klachtenfunctionaris de klager bij het formuleren van de klacht bij. Ook onderzoekt de klachtenfunctionaris de mogelijkheden om tot een oplossing van de klacht te komen;
  - h. *Klachtenreglement*: Klachtenregeling Klachtenportaal Zorg voor jeugdhulpaanbieders en gecertificeerde instellingen die onder de Jeugdwet vallen.

## **Artikel 2**      **Taken klachtencommissie**

1. De klachtencommissie behandelt de klacht en oordeelt schriftelijk over de gegrondheid van de klacht. De klachtencommissie kan bij het oordeel aanbevelingen doen.
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 of schadevergoeding.

## **Artikel 3**      **Samenstelling**

1. De klachtencommissie bestaat uit tenminste drie leden, waaronder een voorzitter en een plaatsvervangend voorzitter. De voorzitter en plaatsvervangend voorzitter werkt niet voor of bij de aanbieder.
2. De klacht wordt behandeld door drie leden, waarbij in ieder geval één van de leden de (plaatsvervangend) voorzitter is.
3. De (plaatsvervangend) voorzitter is meester in de rechten. De overige leden zijn deskundig en ervaren op het gebied van de zorg en klachtenbehandeling.
4. De (plaatsvervangend) voorzitter en de leden van de klachtencommissie worden benoemd voor de duur van vijf jaar en kunnen éénmaal worden herbenoemd.

## **Artikel 4**      **Onafhankelijkheid en onpartijdigheid**

1. De klachtencommissie stelt zich onafhankelijk en onpartijdig op tegenover de klager en de aanbieder. De klachtencommissie spant zich ook in zich op die manier te representeren.
2. De (plaatsvervangend) voorzitter of een lid van de klachtencommissie laat zich bij de behandeling van een klacht vervangen door een andere voorzitter of ander lid, als diegene direct of indirect persoonlijk betrokken is bij de klager, aanbieder of andere betrokkenen en een onpartijdig en onafhankelijk oordeel daardoor wordt bemoeilijkt.

## **Artikel 5**      **Indienen van een klacht**

1. De klager kan bij de klachtencommissie een klacht indienen door op [www.klachtenportaalzorg.nl](http://www.klachtenportaalzorg.nl) het klachtenformulier in te vullen, of contact op te nemen met Klachtenportaal Zorg via [info@klachtenportaalzorg.nl](mailto:info@klachtenportaalzorg.nl).
2. De datum waarop de klacht is ingediend, is de aanvangsdatum van de klachtenprocedure.

## **Artikel 6**      **Buiten behandeling laten klacht**

1. Een klacht wordt alleen in behandeling genomen door de klachtencommissie als deze schriftelijk is ingediend en is voorzien van:
  - a. naam, adres, woonplaats, telefoonnummer en eventueel een e-mailadres van de klager;
  - b. een datum;
  - c. de datum waarop of periode waarin de klacht is ontstaan;
  - d. een duidelijke omschrijving van de aanbieder op wie de klacht betrekking heeft;
  - e. een duidelijke omschrijving van de inhoud van de klacht;
  - f. een duidelijke omschrijving van de feiten en omstandigheden waarop de klacht betrekking heeft.
2. De klacht moet in het Nederlands zijn opgesteld.

3. Een klacht wordt niet in behandeling genomen als:
  - a. de klacht niet aan de vereisten van de eerste twee leden voldoet en de klager in de gelegenheid is gesteld om alsnog aan de vereisten te voldoen en van die mogelijkheid geen gebruik heeft gemaakt;
  - 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 betalingsverplichtingen tegenover Klachtenportaal Zorg;
  - d. de klacht betrekking heeft op beslissingen die zijn genoemd in artikel 55 van de Wet zorg en dwang;
  - e. de klacht betrekking heeft op beslissingen die zijn genoemd in artikel 10.3 Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg (Wvvggz);
  - f. een klacht van dezelfde klager over dezelfde gedraging nog in behandeling is;
  - g. eerder een klacht over dezelfde gedraging is behandeld en zich daarna geen nieuwe feiten of omstandigheden hebben voorgedaan;
  - h. 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;
  - i. 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.
3. Van het besluit de klacht niet te behandelen, ontvangt de indiener van de klacht schriftelijk bericht.

#### **Artikel 7      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 6 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 8      Bemiddeling**

1. Voor 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, tijdens de periode dat de bemiddeling plaatsvindt, de afhandelingstermijn voor de klacht opgeschort.

4. De secretaris informeert de klager schriftelijk over deze opschorting.

#### **Artikel 9      Behandeling door klachtencommissie**

1. Als een klager geen bemiddeling wenst of de bemiddeling niet tot het gewenste resultaat leidt, wordt de klacht door de afdeling klachtenbehandeling Klachtenportaal Zorg voorgelegd aan de klachtencommissie.
2. De klachtencommissie stuurt de op de zaak betrekking hebbende stukken toe aan beide partijen. De beklagde aanbieder heeft drie weken om schriftelijk op de klacht te reageren.
3. De klachtencommissie stelt vervolgens een datum vast voor een hoorzitting. Beide partijen krijgen tijdens de hoorzitting de gelegenheid hun standpunt mondeling toe te lichten.
4. Partijen worden in elkaars aanwezigheid gehoord. Op gemotiveerd verzoek van de klager kunnen partijen afzonderlijk worden gehoord. Het verzoek kan slechts om zwaarwegende redenen worden toegewezen door de voorzitter van de klachtencommissie.
5. Een hoorzitting is niet openbaar. Het is partijen niet toegestaan een opname te maken tijdens de zitting, 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. De andere partij kan dan schriftelijk daarop 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 als vooraf duidelijk is dat de klacht ongegrond is of als beide partijen hebben aangegeven geen prijs te stellen op een hoorzitting.

#### **Artikel 10      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, wordt informatie opgevraagd en worden stukken ingezien met schriftelijke toestemming van de klager.
3. De persoon tot wie een verzoek om informatie is gericht, verstrekt de gegevens voor zover dit niet in strijd is met enige wettelijke plicht tot geheimhouding.

#### **Artikel 11      Termijnen**

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 beklagde 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 6 van deze Klachtenregeling.
3. Bij dreigende overschrijding van de termijn informeert de klachtencommissie de klager en de beklagde 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. Van de hiervoor genoemde afhandelingstermijn kan met instemming van de klager en beklagde worden afgeweken.

## **Artikel 12 Het oordeel**

1. Het oordeel van de klachtencommissie is schriftelijk en is voorzien van:
  - a. de naam van de indiener van de klacht en de beklagde aanbieder;
  - b. de namen van de voorzitter en de leden die de klacht hebben behandeld;
  - c. een omschrijving van relevante feiten en omstandigheden;
  - d. een omschrijving van de klacht;
  - e. de standpunten van de indiener van de klacht en de beklagde aanbieder;
  - f. een omschrijving van de wijze waarop de klacht is behandeld;
  - g. het oordeel van de klachtencommissie over de gegrondheid van de klacht weer;
  - h. het met redenen omklede oordeel;
  - i. ondertekening;
  - j. eventuele aanbevelingen of adviezen;
2. het oordeel wordt schriftelijk aan partijen en – als dat niet dezelfde persoon is – aan de aanbieder en aan Klachtenportaal Zorg meegedeeld.

## **Artikel 13 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. De aanbieder vermeldt de termijn waarbinnen zijn standpunt kenbaar zal worden gemaakt.. Dit uitstel bedraagt ten hoogste vier weken.

## **Artikel 14 Intrekking van de klacht**

1. 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 beklagde aanbieder en de klager op de hoogte van het feit dat de klacht als afgerond wordt beschouwd.
2. Een klacht wordt als ingetrokken beschouwd in het geval dat een klager binnen een redelijke termijn niet meer reageert op verzoeken in het kader van de afhandeling van de klachtenprocedure, én:
  - aan klager een uiterlijke termijn is gesteld waarbinnen hij moet reageren;
  - aan klager is gemeld dat bij niet reageren de klacht als ingetrokken wordt beschouwd.

## **Artikel 15 Klacht gericht op ernstige situatie met een structureel karakter**

Als 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. Als niet blijkt dat de aanbieder 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 16 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 17      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, tenzij sprake is van een meldplicht die uit de wet volgt of als sprake is van schriftelijke instemming van de verstrekking van de klager.

#### **Artikel 18      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. Binnen tien dagen na vaststelling van het jaarverslag brengt Klachtenportaal Zorg het bericht uit op haar website.
5. Het jaarverslag is op te vragen door cliëntenraden en wordt op de website gepubliceerd.

#### **Artikel 19      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. Dit dossier wordt maximaal twee jaar bewaard nadat de klacht is afgerond, tenzij er zwaarwegende redenen zijn om deze stukken langer te bewaren.

#### **Artikel 20      Inwerkingtreding**

Deze Klachtenregeling is met instemming van representatief te achten organisaties van cliënten vastgesteld door Klachtenportaal Zorg BV en treedt per 1 januari 2024 in werking.