 

Model klachtenregeling

**Wkkgz**

**Jeugdwet**

December 2019

Voorwoord

Op 1 januari 2016 is de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) in werking getreden. De nieuwe wet wil een effectieve behandeling van klachten bevorderen en stimuleren dat zorgaanbieders openheid van zaken geven als iets mis is gegaan en zich optimaal inzetten om samen met cliënten een passende oplossing voor hun klachten te vinden. Bovendien is het van belang om van klachten te leren, zodat voorkomen kan worden dat in de toe­komst opnieuw ontevredenheid ontstaat. De Wkkgz draagt bij aan de versterking van de positie van de cliënt door van zorgorganisaties te vragen dat zij een functionaris ter beschikking stellen die cliënten behulpzaam kan zijn als zij niet tevreden zijn over wat de zorgorganisatie hun biedt. Onvrede kan zo laagdrempelig en effectief aan de orde worden gesteld en opgelost.

Hoe zorgorganisaties klachten van cliënten behandelen regelen zij in een klachtenregeling. Deze klachtenregeling moet uiterlijk op 1 januari 2017 aan de eisen voldoen die de Wkkgz daaraan stelt. Om haar leden hierbij een handvat te bieden heeft VGN deze modelklachtenregeling opgesteld[[1]](#footnote-1). Deze modelregeling voldoet aan de eisen die de Wkkgz en het Uitvoeringsbesluit Wkkgz daaraan stelt. Deze regeling is afgestemd met Ieder(in) en het LSR en hun reacties hebben tot verbeteringen van de modelregeling geleid.

De modelregeling is gepubliceerd in december 2016 en gewijzigd in december 2019. De wijzigingen zijn het gevolg van inwerkingtreding van de Wet zorg en dwang (Wzd) op 1 januari 2020 en de inwerkingtreding van de Wmcz 2018 op 1 juli 2020. De Wzd bepaalt dat klachten over de beslissingen die in de Wzd genoemd worden en over nakoming van een aantal verplichtingen die in de Wzd worden genoemd, beoordeeld moeten worden door een klachtencommissie die is ingesteld door representatieve organisaties zorgaanbieders en representatieve organisaties van cliënten. Deze klachten kunnen dus niet op basis van een Wkkgz-klachtenregeling worden behandeld. De wijzigingen in de modelregeling met betrekking tot de Wmcz 2018 betreffen het vervangen van het verzwaard adviesrecht bij besluiten over de klachtenregeling door een instemmingsrecht. Er wordt een instemmingsrecht geïntroduceerd voor besluiten over het profiel van de klachtenfunctionaris. En de cliëntenraad heeft geen verzwaard adviesrecht meer bij benoeming van de leden van de klachtencommissie.

Dit model bestaat uit twee varianten: A en B. In variant A wordt geregeld hoe klachten over de zorg beoordeeld kunnen worden zonder klachtencommissie. Dit deel kan desgewenst worden aangepast, zodat het ook van toepassing is op klachten over maatschappelijke ondersteuning. In variant B wordt geregeld hoe klachten beoordeeld kunnen worden door een klachtencommissie. Instelling van een klachtencommissie is verplicht voor organisaties die jeugdhulp aanbieden. Zorginstellingen kunnen ervoor kiezen om ook klachten over zorg en desgewenst maatschappelijke ondersteuning door een klachtencommissie te laten beoordelen*.*

Het verdient geen aanbeveling om deze keuze ook betrekking te laten hebben op klachten die (mede) strekken tot vergoeding van schade. Hierdoor zou immers de mogelijkheid ontstaan dat de klachtencommissie en de aansprakelijkheidsverzekeraar verschillend oordelen over dezelfde handeling of gedraging.

Bovendien komen de termijnen die in de Wkkgz genoemd worden in het gedrang als zowel de klachtencommissie als de aansprakelijkheidsverzekeraar betrokken wordt bij de beoordeling van een klacht in combinatie met een verzoek tot schadevergoeding. Als gekozen wordt voor variant B

blijft variant A derhalve relevant als regeling van de behandeling van klachten die (mede) strekken tot vergoeding van schade.

Variant B bestaat uit drie delen. Deel 1 regelt de instelling van een klachtencommissie. De werkwijze van een klachtencommissie verschilt al naar gelang het klachten over zorg en maatschappelijke ondersteuning dan wel jeugdhulp betreft. Daarom is de werkwijze van de klachtencommissie geregeld in drie afzonderlijke delen: deel 2 gaat over de werkwijze bij klachten over zorg of maatschappelijke ondersteuning en deel 3 gaat over de werkwijze bij klachten over jeugdhulp.

Inhoudsopgave

Variant A. Behandeling van klachten zonder klachtencommissie blz 5

Zorgaanbieders die ervoor kiezen om klachten over de zorg niet door een klachtencommissie te laten behandelen kunnen variant A van deze modelregeling gebruiken als uitgangspunt voor hun klachtregeling. Deze variant is bedoeld voor klachten over zorg (exclusief zogeheten Wzd-klachten). Dit deel kan zo worden aangepast dat het ook van toepassing is op klachten over maatschappelijke ondersteuning. Biedt een zorgorganisatie geen jeugdhulp aan dan is niet meer nodig dan deze klachtenregeling.

Variant B. Behandeling van klachten met klachtencommissie blz 24

Deze variant gaat over behandeling van klachten door een klachtencommissie en bestaat uit drie delen. Deel B 1 regelt de instelling van de klachtencommissie. De werkwijze van de klachten­commissie verschilt al naar gelang het klachten over zorg en maatschappelijke ondersteuning of jeugdhulp betreft. Daarom is de werkwijze van de klachtencommissie geregeld in twee afzonderlijke delen: deel B 2 gaat over de werkwijze bij klachten over zorg of maatschappelijke ondersteuning, deel B 3 gaat over de werkwijze bij klachten over jeugdhulp.

B 1. Instelling klachtencommissie die klachten behandelt over (naar keuze)

zorg, maatschappelijke ondersteuning, jeugdhulp blz 24

Biedt de zorgorganisatie jeugdhulp aan, dan moet de organisatie een klachtencommissie instellen. Klachten over de zorg of over maatschappelijke ondersteuning hoeven niet door de klachtencommissie beoordeeld te worden, maar de zorgorganisatie kan er voor kiezen om de klachtencommissie deze taak wel te geven. Deze modelklachtenregeling gaat ervan uit dat deze keuze beperkt wordt tot klachten die niet (mede) strekken tot vergoeding van schade. Op klachten die wel (mede) strekken tot vergoeding van schade is variant A van toepassing.

B 2. Behandeling van klachten over zorg (en desgewenst maatschappelijke ondersteuning) blz 30

Deel B 2 regelt hoe de klachtencommissie klachten over zorg behandelt, dit deel kan

desgewenst worden aangepast zodat het ook van toepassing is op klachten over maatschappelijke ondersteuning. Dit deel veronderstelt de aanwezigheid van een klachtencommissie en zal dus altijd in combinatie met deel B 1 worden gebruikt.

B 3. Behandeling van klachten over jeugdhulp blz 51

Deel B 3 regelt hoe de klachtencommissie klachten over jeugdhulp behandelt. Een klachten­commissie is op basis van de Jeugdwet verplicht. Dit deel wordt derhalve altijd samen met deel B 1 gebruikt.

Model Klachtenregeling VGN – Variant A

Behandeling van klachten over zorg (en desgewenst maatschappelijke ondersteuning) zonder klachtencommissie

# Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

#### Artikel 1 Begripsomschrijvingen

1. Voor de toepassing van deze regeling wordt ver­staan onder:

a. cliënt : natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel

aan wie (naam zorgaanbieder) zorg verleent of heeft verleend;

b. klacht : uiting van onvrede over een handeling, of

het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een cliënt, door (naam zorgaanbieder) of door een persoon die voor (naam zorgaanbieder) werkzaam is, die schriftelijk of per e-mail is ingediend bij de raad van bestuur, al dan niet in combinatie met een verzoek tot schadevergoeding;

c. klager : degene die een klacht indient;

d. aangeklaagde : degene op wiens besluit of op wiens

handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;

e. raad van bestuur : de raad van bestuur van (naam

zorgaanbieder);

f. klachtenfunctionaris : degene die binnen (naam zorgaanbieder)

belast is met de opvang van klachten;

g. zorg : zorg of dienst als omschreven bij of

krachtens de Wet langdurige zorg;

h. nabestaanden : echtgenoot, geregistreerd partner,

kinderen, ouders, broers en zusters van de overledene en andere nabestaanden in de zin van artikel 1 Wkkgz;

i. vertegenwoordiger : persoon die op grond van enige wettelijke

bepaling in plaats van of naast de cliënt betrokken moet worden bij de nakoming van verplichtingen jegens de cliënt.

***Toelichting***

*De begrippen genoemd bij a, b, e, f, g, h en i worden hieronder toegelicht.*

*a. cliënt*

*De definitie van het begrip cliënt is gebaseerd op artikel 1 Wkkgz. De term zorg is gebruikt in de betekenis zoals beschreven bij onderdeel i.*

*Als de zorgaanbieder ervoor kiest om de klachtenregeling ook toe te passen op klachten van cliënten die gebruik maken van maatschappelijke ondersteuning kan deze definitie aangepast worden en kan aan de begripsbepalingen toegevoegd worden dat onder maatschappelijke ondersteuning wordt verstaan: maatschappelijke ondersteuning zoals bedoeld in de Wet op de maatschappelijke ondersteuning 2015.*

*Bij de keuze om de klachtenregeling ook te gebruiken voor klachten over maatschappelijke ondersteuning kan de mogelijkheid om een beroep te doen op de klachtenfunctionaris desgewenst uitgesloten worden. Organisaties die zich aansluiten bij de geschillencommissie gehandicaptenzorg*

*moeten de mogelijkheid om na de beoordeling van de klacht een beroep te doen op de geschillen­commissie uitsluiten. De geschillencommissie gehandicaptenzorg is namelijk niet bevoegd om geschillen over maatschappelijke ondersteuning te beoordelen.*

*Desgewenst kan ‘overige zorg- en dienstverlening’ aan de definitie worden toegevoegd. Dan kan de klachtenregeling ook gebruikt worden voor klachten over diensten in aanvulling op het pakket dat op basis van de Wlz wordt geleverd.*

*b. klacht*

*De definitie van het begrip klacht is een uitwerking van artikel 14 Wkkgz. Uit dat artikel volgt dat een klacht betrekking kan hebben op ‘een gedraging jegens een cliënt’. De toelichting geeft aan dat onder een gedraging ook ‘nalaten en het innemen van standpunten of het nemen van beslissingen’ begrepen moet worden geacht.*

*Voor de vraag of iemand ‘voor de zorgaanbieder werkzaam is’ is de juridische relatie tussen de zorgaanbieder en de betreffende persoon niet relevant. Een klacht kan derhalve betrekking hebben op werknemers van de zorgaanbieder, maar ook op bijvoorbeeld uitzendkrachten of vrijwilligers.*

*De term klacht heeft hier een andere betekenis dan in het spraakgebruik. Niet iedere uiting van onvrede is een klacht in de zin van de Wkkgz en deze modelregeling, daarvan is alleen sprake als de uiting van onvrede als zodanig is ingediend bij de raad van bestuur of de persoon / instantie die de raad van bestuur de taak heeft gegeven om klachten te beoordelen.*

*Het is in ieders belang om te proberen om onvrede informeel op te lossen zodat geen klacht meer hoeft te worden ingediend. Van medewerkers en leidinggevenden wordt verwacht dat zij zich hiervoor inzetten en dus altijd bereid zijn om met ontevreden cliënten in gesprek te gaan. Desgewenst kan de klachten­functionaris daarbij behulpzaam zijn. In hoofdstuk 2 staat het informeel oplossen van klachten centraal.*

*In de definitie is tot uitdrukking gebracht dat een klacht gecombineerd kan worden met een verzoek tot vergoeding van schade, doorgaans wordt de klacht dan een claim genoemd. In de regel zal bij de behandeling van klachten met een verzoek tot schadevergoeding de aansprakelijkheids­verzekeraar een rol spelen. Wanneer dit het geval is en wat die rol inhoudt, is afhankelijk van de polisvoorwaarden van de aansprakelijkheidsverzekering.*

*Indien een zorgorganisatie een klachtencommissie heeft ingesteld kan deze klachten beoordelen voor zover deze niet (mede) strekken tot schadevergoeding. In dat geval kan deze variant beperkt*

*worden tot klachten die wel mede strekken tot schadevergoeding. De begripsbepaling moet dan aangepast worden: ‘al dan niet’ vervalt dan.*

*e. raad van bestuur*

*Deze modelregeling gaat ervan uit dat de raad van bestuur verantwoordelijk is voor de beoordeling van klachten. Dit is geen wettelijke verplichting, de raad van bestuur kan ervoor kiezen om deze taak geheel of gedeeltelijk aan iemand anders op te dragen. In dat geval is van belang dat de Wmcz de cliëntenraad verzwaard adviesrecht geeft bij het besluit om iemand te benoemen ‘die belast wordt met de behandeling van klachten van cliënten’ (artikel 3, eerste lid, onderdeel k Wmcz). Onder deze omschrijving vallen overigens niet de klachtenfunctionaris of de cliëntenvertrouwenspersoon. Het betreft alleen degene die klachten beoordeelt. Als de raad van bestuur ervoor kiest om een klachtencommissie met deze taak te belasten kan daarvoor variant B van deze modelregeling gebruikt worden.*

*f. klachtenfunctionaris*

*De Wkkgz bepaalt dat de zorgaanbieder ‘een daartoe geschikt te achten persoon’ aanwijst die de taak heeft om klagers op hun verzoek gratis te adviseren met betrekking tot de indiening van een klacht en bij te staan bij het formuleren daarvan en bij het onderzoeken van de mogelijkheden om de klacht op te lossen.*

*Het Uit­voeringsbesluit Wkkgz bepaalt dat de zorgaanbieder moet waarborgen dat deze functionaris zich bij zijn werkzaamheden richt op het bereiken van een zo bevredigend mogelijke oplos­sing van de klacht. Ter toelichting wordt bij het Uitvoerings­besluit vermeld: ‘in alle gevallen dient gestreefd te worden naar een duurzame oplossing en herstel van de relatie (…). De functionaris is in die zin gericht op een oplossing die zowel voor de klager als de aangeklaagde bevredigend is’.*

*De wet koppelt geen specifieke benaming aan deze functie. In de modelregeling is gekozen voor de term klachtenfunctionaris. Het staat de gebruikers van deze modelregeling vrij om een andere functiebenaming te kiezen.*

*g. zorg*

*Onder zorg wordt in deze modelregeling alleen zorg bedoeld die omschreven is bij of krachtens de Wet langdurige zorg. Als de zorgorganisatie ook zorg aanbiedt zoals omschreven bij of krachtens de Zorgverzekeringswet dan moet dat aan de begripsbepaling worden toegevoegd.*

*h. nabestaanden*

*De Wkkgz voorziet in een ingewikkelde definitie van nabestaanden. De in de praktijk meest voorkomende nabestaanden worden hier genoemd. De volledige opsomming staat in de toelichting bij artikel 5.*

*i. vertegenwoordiger*

*De definitie van een vertegenwoordiger is overgenomen uit de Wkkgz (artikel 1, eerste lid Wkkgz).*

**Hoofdstuk 2 Klachtopvang**

# Artikel 2 Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is?

Een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande kan zijn ontevredenheid bespreken met:

a. de medewerker over wie hij niet tevreden is;

b. diens leidinggevende;

c. de klachtenfunctionaris.

***Toelichting***

*Dit artikel geeft de mogelijkheden weer om op informele wijze gevoelens van onvrede te uiten en te proberen daar een oplossing voor te vinden. Hoe de medewerker en diens leidinggevende daarbij te werk gaan is weergegeven in artikel 3. De taken en werkwijze van de klachten­functionaris zijn uitgewerkt in artikel 4.*

*De genoemde functionarissen hoeven niet benaderd te worden in de volgorde waarin zij in dit artikel zijn genoemd. Desgewenst kan onvrede dus altijd als eerste met de klachtenfunctionaris besproken worden.*

*Zorgaanbieders die onvrijwillige zorg bieden op basis van de Wet zorg en dwang kunnen in dit verband cliënten en hun vertegenwoordigers ook attenderen op de mogelijkheid om een beroep te doen op de cliëntenvertrouwenspersoon Wzd. Deze heeft tot taak om hen advies en bijstand te verlenen in aangelegenheden die samenhangen met het verlenen van onvrijwillige zorg, met opname en verblijf in een accommodatie en met het doorlopen van de klachtenprocedure zoals genoemd in de Wzd. De zorgkantoren dragen zorg voor de beschikbaarheid van cliëntenvertrouwenspersonen Wzd.*

# Artikel 3 De medewerker en diens leidinggevende

1. Een medewerker stelt een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande in de gelegenheid om diens ontevredenheid over hem met hem te bespreken. De medewerker

betrekt anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande daartegen geen bezwaar maakt.

2. Medewerkers maken een ontevreden cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande zo nodig attent op de klachten­regeling en de klachtenfunctionaris.

3. Medewerkers bespreken onvrede van cliënten, hun vertegenwoordigers of nabestaanden in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel de onvrede weg te nemen en / of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.

4. Indien een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande een leidinggevende vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, stelt de leidinggevende hem in de gelegenheid om de onvrede met hem te be­spreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig

tenzij de leiding­gevende of de betrokkene dit niet wenselijk vindt. De leidinggevende maakt ontevreden cliënten, hun vertegenwoordigers of nabestaanden zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris. De leidinggevende bespreekt onvrede van een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande in het team dat de zorg aan de cliënt levert met als doel de onvrede weg te nemen en / of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.

***Toelichting***

*Dit artikel geeft een beknopte weergave van de informele werkwijze bij ontevredenheid van cliënten, hun vertegenwoordigers of hun nabestaanden. In aanvulling hierop kunnen nadere afspraken worden gemaakt of regelingen worden getroffen. Deze regeling is niet op een wettelijke bepaling gebaseerd.*

# Artikel 4 De klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:

a. hij informeert cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden, medewerkers en derden over de klachtenregeling;

b. hij adviseert cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden en helpt hen desgevraagd bij het formuleren van hun klacht;

c. hij helpt cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden met het oplossen van hun onvrede.

2. De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de onvrede en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens onvrede betrekking heeft.

3. De raad van bestuur beschrijft de taken en de werkwijze van de klachtenfunctio­naris nader in een functiebeschrijving.

4. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden onafhankelijk van de zorgorganisatie, wat inhoudt dat de zorgorganisatie zich onthoudt van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werk­zaam­heden in een concreet geval verricht. De klachtenfunctionaris attendeert cliënten, hun vertegenwoordigers en nabestaanden regelmatig op de klachten­regeling en de moge­lijkheid om een beroep op hem te doen.

5. De klachtenfunctionaris registreert zijn contacten met cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden, de werkzaamheden die hij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie stelt de klachtenfunctionaris periodiek

een rapportage op van zijn werk­zaam­heden en zijn bevindingen. Deze rapportage brengt hij uit aan de raad van bestuur. De klachtenfunctionaris kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen.

6. De zorgaanbieder stelt de klachtenfunctionaris in staat om zijn taak naar behoren te vervullen en draagt ervoor zorg dat de klachtenfunctionaris niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie.

7. Indien hij van mening is dat hij zijn taak niet naar behoren kan vervullen of indien hij van mening is dat hij wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie, kan de klachtenfunctionaris dit rechtstreeks melden bij de raad van bestuur. De raad van bestuur onderzoekt zo’n melding en neemt zo nodig passende maatregelen.

8. Klachten over de klachtenfunctionaris, hetzij in de functie van klachten­functio­naris, hetzij in een andere functie bij de zorgaanbieder, worden behandeld op basis van deze klachten­regeling, met dien verstande dat de klachten­functionaris daarbij zelf geen rol heeft. De klager kan zich voor advies en bijstand bij een klacht over de klacht­en­functionaris wenden tot een door de raad van bestuur aan te wijzen waarnemend klachtenfunctionaris.

*Toelichting*

*In de praktijk wordt aan de opvang van klachten op sterk verschillende wijze invulling ge­geven. Ook de benaming van de functionaris die hiermee belast is, verschilt in de praktijk. De termen cliëntenvertrouwenspersoon, klachtenfunctionaris en klachtenbemiddelaar komen vaak voor. Deze regeling gebruikt de term klachtenfunctionaris. Het staat de gebruikers van dit model vrij een andere term te kiezen.*

*Lid 2*

*Het Uitvoeringsbesluit Wkkgz bepaalt dat de klachtenregeling moet waarborgen dat de klacht­enfunctionaris ‘zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden richt op het bereiken van een zo bevredigend mogelijke oplossing’. De toelichting bij het Uitvoeringsbesluit geeft aan dat de klachtenfunctionaris in alle gevallen moet streven naar ‘een duurzame oplossing en herstel van de relatie in samenhang met het kwaliteitsbeleid van de zorgaanbieder’. ‘De functionaris’, vervolgt de toelichting, ‘is in die zin gericht op een oplossing die zowel voor de klager als de aangeklaagde bevredigend is’. Dit sluit aan bij artikel 16, tweede lid Wkkgz dat bepaalt dat de behandeling van een klacht is gericht op het bereiken van een voor de klager en de zorgaanbieder bevredigende oplossing.*

*Deze modelregeling geeft in lid 2 een richtsnoer voor het handelen van de klachtenfunctionaris. De klager en degene op wie de klacht betrekking heeft kunnen hem daarop aanspreken.*

*Lid 3*

*Overwogen kan worden om de functiebeschrijving te bespreken met de cliëntenraad en de onde­r­nemingsraad. Daarnaast kan overwogen worden om de cliëntenraad en de ondernemingsraad te betrekken bij de benoeming van de klachtenfunctionaris.*

*Lid 4*

*Deze bepaling houdt in dat de zorgaanbieder zich niet mengt in de manier waarop een klachten­functionaris in een individueel geval zijn werkzaamheden verricht. Op deze wijze wordt gewaarborgd dat de klachtenfunctionaris, conform de Wkkgz, zijn werk onafhankelijk kan uitvoeren. De klachten­functionaris heeft een eigen professionele verantwoordelijkheid, zoals ook hulpverleners bezitten.*

*Onderdeel van de werkzaamheden van de klachtenfunctionaris is dat hij cliënten, hun vertegen­woordigers en nabestaanden regelmatig attendeert op de klachtenregeling en de mogelijkheid om een beroep op hem te doen. Hij heeft in dit opzicht dus een proactieve taak. Ook van de cliëntenraad mag verwacht worden dat hij bijdraagt aan de bekendheid van de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.*

*Lid 5*

*Deze bepaling beoogt te bevorderen dat de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden inzichtelijk maakt en dat klachten en de bevindingen van de klachtenfunctionaris benut kunnen worden voor kwaliteitsverbetering.*

*Lid 6*

*Deze bepaling geeft uitwerking aan artikel 15, tweede lid Wkkgz. Dat bepaalt dat de zorgaanbieder moet waarborgen dat de klachtenfunctionaris niet benadeeld wordt wegens de wijze waarop hij zijn functie uitoefent. Bepalingen van gelijke strekking gelden, op grond van respectievelijk de Wet op de ondernemingsraden en de Wet bescherming persoonsgegevens, voor leden van de onder­nemingsraad en voor de functionaris voor de gegevensbescherming.*

*Lid 7*

*Deze bepaling geeft de klachtenfunctionaris de mogelijkheid om zich rechtstreeks tot de raad van bestuur te wenden als hij meent dat hij wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie of als hij niet in staat wordt gesteld zijn functie naar behoren uit te voeren. De raad van bestuur onderzoekt zo’n melding. Blijkt uit het onderzoek dat de melding terecht is gedaan, dan neemt de raad van bestuur passende maatregelen om ervoor te zorgen dat de klachten­functionaris in staat wordt gesteld zijn werkzaamheden naar behoren uit te voeren of om een benadeling ongedaan te maken.*

*Als de klachtenfunctionaris van mening is dat de raad van bestuur onvoldoende gevolg geeft aan zijn melding, kan hij zich op het standpunt stellen dat de raad van bestuur zich niet als goed werkgever gedraagt en de kantonrechter vragen hierover een uitspraak te doen (art. 7:611 BW).*

*Lid 8*

*Het Uitvoeringsbesluit Wkkgz bepaalt dat de klachtenregeling moet waarborgen dat de klachtenfunctionaris ‘niet is betrokken bij de aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft’. Uit de toelichting blijkt dat hierbij gedacht is aan de situatie waarin de klachtenfunctionaris zijn functie combineert met een functie als zorgverlener en over werkzaamheden in die functie een klacht ontstaat. De klachtenfunctionaris kan zijn rol niet vervullen als de klacht over hemzelf gaat. Iemand anders moet dan de rol van de klachtenfunctionaris kunnen waarnemen.*

*In de modelregeling is de mogelijkheid om een beroep te doen op de waarnemend klachten­functionaris niet beperkt tot onvrede over de vervulling van nevenfuncties door de klachten­functionaris, maar kan ook bij onvrede over het werk als klachtenfunctionaris een beroep worden gedaan op de waarnemend klachtenfunctionaris.*

*De modelregeling laat de ruimte om te kiezen voor een vaste waarnemend klachtenfunctionaris of om deze ad hoc aan te wijzen.*

**Hoofdstuk 3 Klachtenbehandeling**

# Artikel 5 Het indienen van een klacht

1. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de raad van bestuur. Een klacht kan worden ingediend bij de geschillencommissie, bedoeld in artikel 12, indien van de klager in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht bij de raad van bestuur indient.

2. Een klacht kan worden ingediend door:

a. de cliënt;

b. diens vertegenwoordiger;

c. diens gemachtigde;

d. diens zaakwaarnemer;

e. diens nabestaanden.

3. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.

4. Indien de klacht nog niet is besproken met de klachtenfunctionaris is de raad van bestuur bevoegd om de klager voor te stellen alsnog met behulp van de klacht­en­functionaris te proberen de klacht informeel op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel neemt de raad van bestuur de klacht niet in behandeling. De raad van bestuur neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager hem laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen.

# *Toelichting*

*Lid 1*

*De Wkkgz bepaalt dat in uitzonderingsgevallen klachten rechtstreeks bij de geschillencommissie kunnen worden ingediend. Dit is mogelijk als van de klager in redelijkheid niet gevergd kan worden dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht bij de zorgaanbieder indient. De geschillen­commissie beoordeelt of hiervan sprake is. Is dat niet het geval dan zal de geschillencommissie het geschil niet in behandeling nemen en terugverwijzen naar de klachtenprocedure van de zorgaanbieder.*

*Indien een klachtencommissie in stand wordt gehouden kan het eerste lid zo worden gewijzigd dat klachten die mede strekken tot het vergoeden van schade worden ingediend bij de raad van bestuur en klachten die niet mede strekken tot het vergoeden van schade kunnen worden ingediend bij de klachtencommissie. De werkwijze van de klachtencommissie bij de beoordeling van deze klachten is geregeld in deel 2 van variant B van deze modelregeling.*

*Lid 2*

*Artikel 14, eerste lid Wkkgz bepaalt dat een klacht kan worden ingediend door de cliënt, een nabestaande van de cliënt dan wel een vertegenwoordiger van de cliënt. Een vertegenwoordiger kan een wettelijk vertegenwoordiger zijn (bijvoorbeeld de curator of mentor), iemand die op grond van de Wgbo namens de cliënt kan optreden en iemand die door de cliënt is gemachtigd.*

*Deze modelregeling houdt rekening met de mogelijkheid dat cliënten die zelf niet in staat zijn een klacht in te dienen, geen wettelijk vertegenwoordiger hebben en niet in staat zijn om iemand te machtigen om namens hem een klacht in te dienen. In deze situatie kan een zaakwaarnemer een klacht indienen. Een zaakwaarnemer is iemand die de belangen van een ander behartigt zonder daartoe bevoegd te zijn.*

*De term ‘nabestaanden’ is in de Wkkgz gedefinieerd. Hieronder vallen:*

*a. de niet van tafel en bed gescheiden echtgenoot en de geregistreerde partner van de overledene;*

*b. andere bloed- of aanverwanten van de overledene, mits deze reeds ten tijde van het overlijden geheel of ten dele in hun levensonderhoud voorzag of daartoe krachtens rechterlijke uitspraak verplicht was;*

*c. degene die reeds vóór de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wier levensonderhoud hij geheel of voor een groot deel voorzag, voor zover aannemelijk is dat een en ander zonder het overlijden zou zijn voortgezet;*

*d. degene die met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wiens levens­onder­houd de overledene bijdroeg door het doen van de gemeenschappelijke huishouding;*

*e. bloedverwanten van de overledene in de eerste graad en in de tweede graad in de zijlijn.*

*Bloedverwanten in de eerste graad zijn ouders en kinderen van de overledene. Bloedverwanten in de tweede graad in de zijlijn zijn broers en zusters van de overledene.*

Lid 3

De Wkkgz biedt personen die menen dat zij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van de cliënt zijn betrokken bij besluiten de mogelijkheid om daarover een klacht in te dienen. Deze klachten

betreffen de vraag of de cliënt wilsbekwaam is ter zake van het onderwerp. Immers, is de cliënt wilsbekwaam dan kan het besluit door de cliënt zelf worden genomen en heeft de vertegen­woordiger daarin geen rol.

*Zowel wettelijke vertegenwoordigers als gemachtigden en personen die op basis van de Wgbo de cliënt vertegenwoordigen kunnen een klacht indienen als zij menen dat zij ten onrechte zijn gepasseerd als vertegenwoordiger.*

De Wkkgz verplicht alleen om een regeling op te stellen voor de behandeling van klachten over gedragingen jegens cliënten. Een zorgaanbieder kan ervoor kiezen ook naaste betrekkingen van cliënten de mogelijkheid te geven om een klacht in te dienen over gedragingen jegens hen.

##### Artikel 6 Bevoegdheid van de raad van bestuur

1. De raad van bestuur beoordeelt of hij bevoegd is om van een klacht kennis te nemen. Indien dit naar zijn oordeel niet het geval is, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

2. De raad van bestuur is niet bevoegd om klachten te behandelen over beslissingen die in artikel 55 Wzd en over de nakoming van verplichtingen die in artikel 55 Wzd genoemd worden. Deze klachten stuurt de raad van bestuur ter behande­ling door aan (naam klachtencommissie).

3. Indien de raad van bestuur een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder, stuurt de raad van bestuur de klacht door naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.

## *Toelichting*

*Lid 1*

*In uitzonderlijke gevallen is de raad van bestuur niet bevoegd om van een klacht kennis te nemen. Dit is bijvoorbeeld het geval, als de klacht een gedraging betreft van een persoon die niet voor de zorg­aanbieder werkzaam is (zoals bijvoorbeeld een mede-cliënt) of als de klacht betrekking heeft op een andere zorgaanbieder.*

*Lid 2*

*De Wzd bepaalt dat klachten over de beslissingen die genoemd zijn in artikel 55 Wzd of over de nakoming van verplichtingen die in artikel 55 Wzd genoemd zijn niet door de raad van bestuur worden beoordeeld maar door een klachtencommissie die is ingesteld door een of meer representatieve organisaties van zorgaanbieders en een of meer representatieve cliënten­organisaties.*

Over de volgende beslissingen kan op grond van artikel 55 Wzd een klacht kan worden ingediend:

\* de beslissing over de vraag of een cliënt in staat kan worden van een redelijke waardering van zijn belangen;

\* de beslissing om onvrijwillige zorg in het zorgplan op te nemen;

\* uitvoering van onvrijwillige zorg;

\* een beslissing om onvrijwillige zorg te verlenen in de periode waarin nog geen zorgplan is vastgesteld;

\* een beslissing om onvrijwillige zorg te verlenen in een situatie waarin bij het opstellen van het zorgplan redelijkerwijs niet voorzien kon worden;

\* een beslissing over verlof of ontslag;

\* een beslissing van de Wzd-functionaris.

Over de nakoming van de volgende verplichtingen kan op grond van artikel 55 Wzd een klacht worden ingediend:

\* de verplichting om het dossier bij te houden, voor zover dat betrekking heeft op onvrijwillige zorg;

\* een verplichting van de Wzd-functionaris.

*Lid 3*

*Het Uitvoeringsbesluit Wkkgz bepaalt dat de klachtenregeling moet waarborgen dat een klacht die betrekking heeft op een andere zorgaanbieder op zorgvuldige wijze wordt overgedragen aan die andere zorgaanbieder, tenzij de klager daarvoor geen toestemming geeft. In lid 3 wordt die verplichting uitgewerkt. Uiteraard moet voorkomen worden dat de cliënt van het kastje naar de muur verwezen wordt. Daarom moet de raad van bestuur zich ervan vergewissen dat hij de klacht naar de juiste zorgaanbieder doorstuurt.*

**Artikel 7 Ontvankelijkheid van de klacht**

1. De raad van bestuur verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:

a. deze betrekking heeft op een handeling die de raad van bestuur al eerder beoordeeld heeft naar aanleiding van een klacht;

b. een gelijke klacht nog in behandeling is;

c. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;

d. de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden, tenzij het een verzoek tot schadevergoeding betreft, in dat geval geldt de wettelijke verjaringstermijn.

2. Indien raad van bestuur een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

***Toelichting***

*De Wkkgz geeft zorgaanbieders de ruimte om te bepalen dat klachten binnen een bepaalde termijn moeten worden ingediend. Deze modelregeling kiest voor een termijn van twee jaar. Dat is dezelfde termijn die de IGZ op grond van het Uitvoeringsbesluit Wkkgz hanteert voor het*

*onderzoeken van meldingen. Voor de verjaring van een verzoek tot schadevergoeding geldt de wettelijke verjaringstermijn. Deze is opgenomen in het Burgerlijk Wetboek (zie art. 3:310 BW). De verjaringstermijn is vijf jaar. Deze termijn begint te lopen op het moment waarop het de benadeelde duidelijk is geworden dat hij schade heeft geleden en wie daarvoor aansprakelijk is.*

Artikel 8 Werkwijze bij beoordeling van een klacht

1. De raad van bestuur neemt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht contact op met de klager en met degene op wie de klacht betrekking heeft om te bespreken hoe de klacht behandeld zal worden. Op basis van deze gesprekken bepaalt de raad van bestuur de te volgen procedure en stelt de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft hiervan in kennis.

2. Bij de behandeling van een klacht neemt de raad van bestuur het volgende in acht:

a. een klacht wordt niet beoordeeld dan nadat degene op wie de klacht betrekking heeft gelegenheid heeft gekregen om op de klacht te reageren;

b. indien een onderzoek plaatsvindt naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft wordt dit niet uitgevoerd door degene op wie de klacht betrekking heeft of door diens directe collega of leidinggevende;

c. de uitkomst van een onderzoek naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft wordt medegedeeld aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft, zij krijgen gelegenheid om op het onderzoek te reageren en worden in kennis gesteld van elkaars reactie.

***Toelichting***

*Lid 1*

*De Wkkgz stelt een aantal randvoorwaarden aan de wijze waarop klachten behandeld moeten worden. Dit moet ‘effectief en laagdrempelig’ gebeuren. Artikel 16 voegt daaraan toe dat een klacht zorgvuldig onderzocht moet worden, dat de behandeling van een klacht gericht moet zijn op het bereiken van een voor de klager en de zorgaanbieder bevredigende oplossing en dat de klager op de hoogte moet worden gehouden van de klacht.*

*Deze modelregeling geeft geen uniforme regeling voor de behandeling van klachten. Dit maakt maatwerk mogelijk. Op korte termijn wordt contact opgenomen met de klager, dit kan telefonisch*

*of per e-mail. Centraal in dit contact staat de vraag hoe volgens de klager de klacht zo goed mogelijk opgelost kan worden.*

*Als de klager daarvoor voelt, verdient het aanbeveling om te proberen de klacht informeel op te lossen. Desgewenst kan hierbij een mediator ingezet worden of kan de klachten­functionaris hierbij een rol spelen. Als al voor de indiening van de klacht bij de raad van bestuur geprobeerd is de klacht informeel op te lossen, ligt een tweede poging niet voor de hand. In dat geval zal de raad van bestuur moeten bepalen wat nodig is om de klacht te kunnen beoordelen. De raad van bestuur kan bijvoorbeeld besluiten dat het noodzakelijk is om te onderzoeken wat er precies gebeurd is. Wie dit onderzoek moet doen, regelt deze modelregeling niet. Afhankelijk van de situatie kan gekozen worden voor een externe onderzoeker of voor een medewerker. Degene die incidenten en calamiteiten onderzoekt zal doorgaans ook gekwalificeerd zijn om klachten te onderzoeken. Deze modelregeling sluit uit dat directe collega’s van degene op wie de klacht betrekking heeft of diens leidinggevende de klacht onderzoeken, op deze manier wordt de onafhankelijkheid van het onderzoek geborgd.*

*De raad van bestuur kan ook besluiten om geen onderzoek te doen, maar degene op wie de klacht betrekking heeft gelegenheid te geven om schriftelijk op de klacht te reageren en vervolgens een gesprek te voeren met de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft.*

*Indien de klacht mede strekt tot vergoeding van geleden schade behoort de aansprakelijkheids­verzekeraar bij de beoordeling van de klacht betrokken te worden.*

*Lid 2*

*Deze modelregeling stelt een beperkt aantal randvoorwaarden aan de wijze waarop de raad van bestuur een klacht behandelt. Hiermee is beoogd een zorgvuldige werkwijze te waarborgen.*

**Artikel 9 Stopzetting behandeling van de klacht**

Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk of per e-mail aan de raad van bestuur te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst.

**Artikel 10 Beoordeling klacht door de raad van bestuur**

1. De raad van bestuur beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien de raad van bestuur voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt hij dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. De raad van bestuur meldt tevens binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden. De termijn is na verlenging niet langer dan

tien weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de klacht door de raad van bestuur.

2. Indien de raad van bestuur concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt de raad van bestuur dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. De raad van bestuur geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld kan worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. De raad van bestuur verzoekt de klager om hem binnen twee weken te laten weten of hij het oordeel wil afwachten en derhalve vooralsnog de klacht niet voorlegt aan de geschillencommissie. Indien de klager de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de geschillencommissie, is de raad van bestuur bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.

3. De raad van bestuur zendt zijn oordeel over de klacht aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. Hij geeft in zijn oordeel weer hoe de klacht is behandeld, hij motiveert zijn oordeel over de klacht en geeft aan of de klacht aanleiding geeft om maatregelen te nemen en zo ja welke dit zijn en binnen welke termijn deze zullen zijn gerealiseerd.

4. De raad van bestuur vermeldt dat de klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure, zoals beschreven in de in het derde lid bedoelde mededeling, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de geschillencommissie voor te leggen. De raad van bestuur vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de geschillencommissie.

# *Toelichting*

*Lid 1*

*De Wkkgz bepaalt dat de zorgaanbieder klachten binnen zes weken na ontvangst moet beoordelen. Deze termijn kan de zorgaanbieder met maximaal vier weken verlengen. Deze modelregeling gaat ervan uit dat de raad van bestuur namens de zorgaanbieder klachten beoordeelt. De raad van bestuur is bevoegd om deze taak aan iemand anders op te dragen. In dat geval moet in deze bepaling de term raad van bestuur worden vervangen door een aanduiding van degene (of de instantie) die klachten beoordeelt.*

*Als een klacht ook binnen de maximale termijn van tien weken niet beoordeeld kan worden, kan de klager zich tot de geschillencommissie wenden om daar een oordeel over de klacht (inmiddels: het geschil) te vragen. Om de klager in staat te stellen een keuze te maken tussen het afwachten van*

*het oordeel van de raad van bestuur en het inschakelen van de geschillencommissie is bepaald dat de raad van bestuur de klager informeert over de reden waarom de klacht nog niet beoordeeld kan*

*worden en de termijn waarbinnen dit alsnog zal gebeuren. Als de klager ervoor kiest de klacht voor te leggen aan de geschillencommissie kan de raad van bestuur afzien van beoordeling van de klacht en zijn standpunt over de klacht in de procedure bij de geschillencommissie naar voren brengen.*

*Lid 3*

*Dat de raad van bestuur zijn oordeel over de klacht moet motiveren en aan moet geven of de klacht aanleiding geeft tot het nemen van maatregelen en zo ja, binnen welke termijn deze gerealiseerd zullen zijn, is bepaald in artikel 17, eerste lid Wkkgz.*

*Lid 4*

*Deze bepaling stelt eisen aan het oordeel van de raad van bestuur. In dat oordeel moet onder meer zijn opgenomen dat de klager zich tot de geschillencommissie kan wenden en de termijn waarbinnen dat moet gebeuren. Die termijn staat in het reglement van de geschillencommissie.*

*Leden van VGN kunnen zich aansluiten bij de geschillencommissie gehandicaptenzorg. Deze geschillencommissie hanteert een termijn van een jaar. Deze termijn begint te lopen op de dag van indiening van de klacht (dus niet op de dag waarop de raad van bestuur zijn oordeel geeft).*

**Artikel 11 Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft**

1. Indien een klacht betrekking heeft op zorg die door meerdere zorgaanbieders in onderlinge samenhang wordt aangeboden en de klager meldt dat hij de klacht ook bij andere zorgaanbieders heeft ingediend en prijs stelt op gecombineerde behandeling van de klacht door de verschillende zorgaanbieders bij wie hij de klacht heeft ingediend, neemt de raad van bestuur contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.

2. De raad van bestuur spreekt met de andere zorgaanbieders af hoe de klacht behandeld zal worden zodat dit leidt tot een gezamenlijke oordeel van de gezamenlijke zorgaanbieders dan wel een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk.

3. Onder zorgaanbieders worden in dit artikel verstaan: aanbieders van langdurige zorg, aanbieders van zorg of diensten als omschreven bij of krachtens de Zorgverzekeringswet en aanbieders van maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp.

***Toelichting***

*Het Uitvoeringsbesluit Wkkgz bepaalt dat de klachtenregeling een combineerde behandeling moet waarborgen van een klacht die betrekking hebben op zorg die door meerdere zorgaanbieders in samenhang wordt geboden. Voorwaarde hiervoor is dat de klager heeft gemeld dat hij de klacht ook bij een andere zorgaanbieder heeft ingediend en toestemming heeft gegeven voor gecombineerde behandeling van de klacht (artikel 7.3, tweede lid Uitvoeringsbesluit Wkkgz). De klachtenregeling moet verder waarborgen dat de gecombineerde behandeling van een klacht over*

*meerdere zorgaanbieders ‘plaatsvindt door of namens de betrokken zorgaanbieder en de betrokken ander gezamenlijk dan wel op een wijze die inhoudelijk recht doet aan de samenhang tussen de zorg, ondersteuning of hulp die zij verlenen’ (artikel 7.3, derde lid Uitvoeringsbesluit Wkkgz). Met deze bepaling uit de modelregeling wordt aan die eisen van het Uitvoeringsbesluit Wkkgz voldaan.*

**Artikel 12 Geschillencommissie**

1. Indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is sprake van een geschil.

2. De klager kan een geschil voorleggen aan de geschillen­commissie.

***Toelichting***

*Als de klachtenprocedure niet heeft geleid tot een oplossing naar tevredenheid van de klager, kan deze zijn klacht voorleggen aan de geschillencommissie. Leden van VGN kunnen zich aansluiten bij de geschillencommissie gehandicaptenzorg.*

**Artikel 13 Archivering en bewaartermijn klachtendossier**

1. De raad van bestuur bewaart de bescheiden met betrekking tot een klacht gedurende maximaal twee jaar. De raad van bestuur is bevoegd deze bewaartermijn te verlengen.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.

**Artikel 14 Geheimhouding**

Een ieder die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden is

verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

***Toelichting***

*Dit artikel is een weergave van artikel 23 Wkkgz.*

# Hoofdstuk 4 Overige bepalingen

**Artikel 15 Overige klacht- en meldmogelijkheden**

Deze regeling laat de mogelijkheden om klachten voor te leggen aan andere instan­ties onver­let.

**Artikel 16 Kosten**

Voor de behandeling van klachten brengt de zorgaanbieder geen kosten in rekening aan de klager of degene op wie de klacht betrekking heeft.

**Artikel 17 Openbaarmaking klachtenregeling**

De raad van bestuur brengt deze regeling onder de aandacht van cliënten en hun vertegen­woor­digers door hen bij het begin van de zorgverlening te attenderen op deze regeling, door hun desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken en door de regeling op de website van de zorg­aan­bieder te plaatsen.

***Toelichting***

*Artikel 13, vierde lid Wkkgz bepaalt dat de zorgaanbieder de klachtenregeling ‘op een daarvoor geschikte wijze’ onder de aandacht brengt van de cliënten en hun vertegenwoordigers. Deze bepaling wordt hier geconcretiseerd.*

**Artikel 18 Evaluatie**

1. De raad van bestuur evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerking­treding en vervolgens zo vaak als de raad van bestuur dit wenselijk vindt.

2. De raad van bestuur betrekt bij iedere evaluatie ten minste de klachtenfunctionaris, de ondernemingsraad en de centrale cliëntenraad.

###### Artikel 19 Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de raad van bestuur.

# *Toelichting*

*Ondanks dat deze regeling vrij gedetailleerd is zullen zich in de praktijk altijd omstandigheden voordoen waarin deze regeling niet voorziet. Het is van belang dat duidelijk is wie dan beslist wat er gebeurt.*

##### Artikel 20 Vaststelling en wijziging regeling

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de raad van bestuur.

1. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt de raad van bestuur ter advisering voor aan de centrale cliëntenraad en ter instemming voor aan de ondernemings­raad.

# *Toelichting*

*De Wmcz en de WOR geven de cliëntenraad (in de praktijk doorgaans de centrale cliëntenraad) en de ondernemingsraad een rol bij de besluit­vorming over de klachtenregeling. Besluiten over de klachtenregeling vallen onder het ver­zwaard advies­recht van de cliëntenraad en onder het instemmingsrecht van de ondernemings­raad (zie artikel 3, eerste lid, onderdeel k Wmcz en artikel 27, eerst lid, onderdeel j WOR).*

*Op 1 juli 2020 treedt de Wmcz 2018 in werking, het verzwaard adviesrecht van de cliëntenraad bij besluiten over de klachtenregeling wordt dan vervangen door een instemmingsrecht (artikel 8, lid 1, onderdeel a Wmcz 2018).*

**Artikel 21** **Datum van inwerkingtreding**

1.Deze regeling treedt in werking op dd/mm/20jj

2. Klachten die in behandeling waren op dag waarop deze regeling in werking treedt worden behandeld op basis van de voordien geldende klachtenregeling.

Model Klachtenregeling VGN – Variant B, deel 1

Instelling van een klachtencommissie die klachten behandelt over (naar keuze) zorg, maatschappelijke ondersteuning en/of jeugdhulp

**Artikel 1 Klachtencommissie**

1. De raad van bestuur van (naam zorgaanbieder) stelt een klachtencommissie in en draagt zorg voor de instand­houding van deze commissie.

2. De klachtencommissie heeft tot taak om klachten te behandelen die op basis van de klachtenregelingen van (naam zorgaanbieder) bij haar kunnen worden ingediend.

2. De raad van bestuur ziet erop toe dat de klachtencommis­sie haar werk­zaamheden verricht volgens de geldende klachtenregelingen en het op basis van artikel 8 vastgestelde en goed­gekeurde reglement.

## Artikel 2 Samenstelling klachtencommissie

1. De klachtencommissie heeft (aantal) leden, onder wie de voorzitter en de plaatsvervangend voorzitter.

2. De raad van bestuur benoemt de leden van de klachtencommissie. De raad van bestuur benoemt de voorzitter van de klachtencommissie en diens plaatsvervanger in functie. Personen die werkzaam zijn bij of voor (naam zorgaanbieder) zijn niet benoembaar tot voorzitter of plaatsvervangend voorzitter.

3. De raad van bestuur benoemt tenminste een jurist, een orthopedagoog, een gekwalificeerd gedragswetenschapper, een arts en een psychiater tot lid van de commissie (schrappen wat niet van toepassing is, zie toelichting).

4. De raad van bestuur stelt de centrale cliëntenraad in de gelegenheid een verzwaard advies uit te brengen met betrekking tot ieder voorgenomen besluit tot benoeming van een lid van de klachtencommissie.

5. De leden worden benoemd voor een periode van drie jaar en kunnen eenmaal aan­slui­tend herbenoemd worden.

6. De raad van bestuur en medewerkers van (naam zorgaanbieder) onthouden zich van inmenging in de wijze waarop de leden van de klachtencommissie hun werkzaamheden in een concreet geval verrichten.

7. De raad van bestuur stelt de leden van de klachtencommissie in staat om hun taak naar behoren te vervullen en draagt ervoor zorg dat zij niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van hun functie als lid van de klachtencommissie.

***Toelichting***

*Lid 3*

*Indien de klachtencommissie klachten behandelt op grond van de Jeugdwet moet de samenstelling voldoen aan de eisen die daaraan worden gesteld in de Jeugdwet en het Besluit Jeugdwet.*

*De Jeugdwet bepaalt dat de klachtencommissie ten minste drie leden heeft en dat de voorzitter niet werkzaam mag zijn bij de jeugdhulpaanbieder. De andere leden van de commissie kunnen wel werkzaam zijn bij de jeugdhulpaanbieder. Indien de jeugdhulpaanbieder gesloten jeugdhulp aanbiedt, zal tevens voldaan moeten worden aan de aanvullende eisen van het Besluit Jeugdhulp. Deze aanvullende eisen houden in dat in ieder geval een jurist, een gekwalificeerde gedragswetenschapper, een arts en een psychiater deel uitmaken van de klachtencommissie.*

*De Regeling Jeugdwet definieert wat onder een gekwalificeerde gedragswetenschapper verstaan wordt. Het betreft een beroepsbeoefenaar die is ingeschreven in het register Kinder- en Jeugdpsychologen van het NIP of die als orthopedagoog-generalist is ingeschreven in het register van de NVO of als postmaster-orthopedagoog SKJ of als postmaster-psycholoog SKJ is ingeschreven in Kwaliteitsregister Jeugd of als gezondheidspsycholoog of psychotherapeut is ingeschreven in het Big-register.*

*Lid 4*

##### *Het adviesrecht van de cliëntenraad bij de benoeming van leden van de klachtencommissie is gebaseerd op artikel 4.2.6, eerste lid, onderdeel l Jeugdwet. Het betreft een zogeheten verzwaard adviesrecht. Dat wil zeggen dat een lid van de klachtencommissie bij een negatief advies van de centrale cliëntenraad alleen benoemd kan worden als de commissie van vertrouwenslieden het voorgenomen besluit heeft beoordeeld en heeft geconcludeerd dat de betrokkene benoemd kan worden. Als de klachtencommissie geen klachten behandelt op basis van de Jeugdwet, heeft dit adviesrecht geen wettelijke basis. In de Wmcz is weliswaar een verzwaard adviesrecht opgenomen bij besluiten tot benoeming van personen die klachten behandelen, maar de leden van de klachtencommissie zoals bedoeld in deze klachtenregeling behandelen geen klachten, maar adviseren over de beoordeling daarvan. De Wmcz 2018 geeft de cliëntenraad geen rol bij de benoeming van leden van een klachtencommissie.*

*Met de inwerkingtreding van de Wmcz 2018 op 1 juli 2020, vervallen de bepalingen over medezeggenschap uit de Jeugdwet en wordt de Wmcz 2018 van overeenkomstige toepassing verklaard op jeugdhulp­aanbieders en gecertificeerde instellingen. Daarmee vervalt ook voor hen de verplichting om de cliëntenraad verzwaard advies te vragen bij benoeming van leden van de klachtencommissie.*

**Artikel 3 Einde lidmaatschap klachtencommissie**

1. Het lidmaatschap van de klachtencommissie eindigt door:

a. het verstrijken van de zittingstermijn;

b. het besluit van betrokkene om het lidmaatschap van de commissie te beëindigen;

c. overlijden;

d. ontslag door de raad van bestuur;

e. opheffing van de klachtencommissie.

2. De raad van bestuur ontslaat een lid van de klachtencommissie:

a. als het lid de hoedanigheid verliest die bepalend was voor het besluit om hem te benoemen;

b. op verzoek van de klachtencommissie.

3. In aanvulling op de in lid twee genoemde gronden kan de raad van bestuur de voor­zitter van de klachtencommissie tevens ontslaan, wanneer de klachtencommissie niet werkt conform de klachtenregelingen en het reglement van de klachtencommissie. De raad van bestuur ontslaat de voorzitter niet dan nadat de raad van bestuur de voorzitter gehoord heeft over het voornemen hiertoe.

4. Een verzoek zoals bedoeld in het tweede lid van dit artikel doet de klachten­com­mis­sie alleen als zij van mening is, dat het betrokken lid zijn taken verwaarloost of kennelijk ongeschikt is voor de uitoefening van zijn taken.

###### Artikel 4 Ambtelijk secretaris

1. De raad van bestuur stelt de klachtencom­missie een ambtelijk secre­taris ter beschik­king.

2. Voorafgaand aan het besluit tot aanwijzing van een ambtelijk secretaris consulteert de raad van bestuur de voorzitter van de klachtencommissie.

3. De raad van bestuur stelt een functiebeschrijving van de ambtelijk secretaris vast. De ambtelijk secretaris verricht zijn werkzaamheden onder verantwoordelijkheid van de klachtencommissie.

## *Toelichting*

*Deze bepaling heeft geen wettelijke basis. Voor het functioneren van de klachtencommissie is het echter van groot belang, dat deze ter zijde wordt gestaan door een ambtelijk secretaris. Diens werkzaamheden bestaan in de regel uit het voeren van correspondentie, de planning van de behandeling van klachten, het concipiëren van verslagen van hoorzittingen en uitspraken. Wat de ambtelijk secretaris precies doet staat in zijn functieomschrijving en kan nader worden geconcretiseerd in het reglement van de klachtencommissie.*

**Artikel 5 Faciliteiten en kosten**

1. De raad van bestuur stelt de klachtencommissie de faciliteiten ter beschikking die de klachtencommissie voor haar werkzaamheden redelijkerwijs nodig heeft.

2. De klachtencommissie kan zich, na voorafgaande toestemming van de raad van bestuur, laten adviseren door deskundigen. De kosten daarvan worden betaald door de raad van bestuur.

**Artikel 6 Geheimhouding**

De leden van de klachtencommissie en ieder ander die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden zijn verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

**Artikel 7 Melding onverantwoorde jeugdhulp**

Een klacht met betrekking tot een situatie waarin, naar het oordeel van de klachtencommissie, structureel onverantwoorde jeugdhulp wordt geboden, meldt de klachtencommissie aan de raad

van bestuur. Indien de raad van bestuur geen adequate maatregelen neemt meldt de klachtencommissie de klacht bij de Inspectie Jeugdzorg.

***Toelichting***

*Deze bepaling is een weergave van artikel 4.2.2 Jeugdwet. Indien de klachtencommissie geen klachten over jeugdhulp behandelt kan deze bepaling vervallen.*

**Artikel 8 Jaarverslag en reglement**

1. De klachtencommissie brengt jaarlijks voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanonimiseerd verslag uit van haar werkzaamheden aan de raad van bestuur. Daarin beschrijft de commissie het aantal en de aard van de door de klachten­commis­sie behandelde klachten en de strekking van haar adviezen dan wel oordelen.

2. De klachtencommissie is bevoegd haar werkzaamheden nader te regelen in een door haar op te stellen reglement. Besluiten tot vaststelling en wijziging van dit reglement treden niet in werking dan nadat de raad van bestuur daaraan zijn goedkeuring heeft gegeven. De raad van bestuur onthoudt zijn goedkeuring aan besluiten die strijdig zijn met de wet­geving, met deze regeling of met de binnen (naam zorgaanbieder) geldende regelingen.

**Artikel 9 Archivering en bewaartermijn klachtendossier**

1. De klachtencommissie bewaart de bescheiden met betrekking tot een klacht gedurende maximaal twee jaar. De raad van bestuur is bevoegd deze bewaartermijn te verlengen.

2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.

**Artikel 10 Openbaarmaking klachtenregeling**

De raad van bestuur brengt deze regeling onder de aandacht van cliënten en hun vertegen­woor­digers door hen bij het begin van de zorgverlening of de verlening van jeugdhulp te attenderen op deze regeling, door hun desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken en door de regeling op de website van (naam zorgaanbieder) te plaatsen.

**Artikel 11 Evaluatie**

1. De raad van bestuur evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerking­treding en vervolgens zo vaak als de raad van bestuur dit wenselijk vindt.

2. De raad van bestuur betrekt bij iedere evaluatie ten minste de klachtencommissie, de ondernemingsraad en de centrale cliëntenraad.

**Artikel 12 Onvoorziene omstandigheden**

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de raad van bestuur.

# *Toelichting*

*Ondanks dat deze regeling vrij gedetailleerd is zullen zich in de praktijk altijd omstandigheden voordoen waarin deze regeling niet voorziet. Het is van belang dat duidelijk is wie dan beslist wat er gebeurt.*

##### Artikel 13 Vaststelling en wijziging regeling

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de raad van bestuur.

2. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt de raad van bestuur ter advisering voor aan de centrale cliëntenraad en ter instemming voor aan de ondernemings­raad.

# *Toelichting*

*De Wmcz en de WOR geven de cliëntenraad (in de praktijk doorgaans de centrale cliëntenraad) en de ondernemingsraad een rol bij de besluit­vorming over de klachtenregeling. Besluiten over de klachtenregeling vallen onder het ver­zwaard advies­recht van de cliëntenraad en onder het instemmingsrecht van de ondernemings­raad (zie artikel 3, eerste lid, onderdeel k Wmcz en artikel 27, eerst lid, onderdeel j WOR).*

*Op 1 juli 2020 treedt de Wmcz 2018 in werking, het verzwaard adviesrecht van de cliëntenraad bij besluiten over de klachtenregeling wordt dan vervangen door een instemmingsrecht (artikel 8, lid 1, onderdeel a Wmcz 2018).*

**Artikel 14 Overgangsbepaling**

Degenen die op de dag voorafgaand aan de dag waarop deze regeling in werking treedt lid zijn van de klachtencommissie van (naam zorgaanbieder) worden benoemd tot lid van de klachten­commissie op basis van deze klachtenregeling met ingang van de dag waarop deze regeling in werking treedt. In afwijking van artikel 2, vijfde lid is hun zittingstermijn beperkt tot het resterende deel van hun zittingstermijn op basis van de voorgaande klachtenregeling en is eenmalige herbenoeming alleen mogelijk als die op basis van de voorgaande klachtenregeling mogelijk geweest zou zijn.

***Toelichting***

*Doorgaans zal op het moment van inwerkingtreding van deze regeling al een klachtencommissie werkzaam zijn. De vraag dient zich dan aan wat de consequenties van een nieuwe klachtenregeling zijn voor hun zittingstermijn en de mogelijkheden tot herbenoeming. Deze modelregeling bepaalt dat de nieuwe regeling geen consequenties heeft voor de zittingstermijn en mogelijkheid van herbenoeming van nieuwe leden. Deze bepaling is niet op de wet gebaseerd, andere opties zijn derhalve mogelijk.*

**Artikel 15** **Datum van inwerkingtreding**

Deze regeling treedt in werking op dd/mm/20jj

Model Klachtenregeling VGN – Variant B, deel 2

Behandeling van klachten over zorg (en desgewenst maatschappelijke ondersteuning) door een klachtencommissie

# Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

#### Artikel 1 Begripsomschrijvingen

1. Voor de toepassing van deze regeling wordt ver­staan onder:

a. cliënt : natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel

aan wie (naam zorgaanbieder) zorg verleent of heeft verleend;

b. klacht : uiting van onvrede over een handeling, of

het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een cliënt, door (naam zorgaanbieder) of door een persoon die voor (naam zorgaanbieder) werkzaam is en niet (mede) strekkende tot vergoeding van schade, die schriftelijk of per e-mail is ingediend bij de klachten­commissie;

c. klager : degene die een klacht indient;

d. aangeklaagde : degene op wiens besluit of op wiens

handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;

e. raad van bestuur : de raad van bestuur van (naam

zorgaanbieder);

f. klachtencommissie : de klachtencommissie van (naam

zorgaanbieder);

g. zittingscommissie : de leden van de klachtencommissie die een

bepaalde klacht behandelen;

h. klachtenfunctionaris : degene die binnen (naam zorgaanbieder)

belast is met de opvang van klachten;

i. zorg : zorg of dienst als omschreven bij of

krachtens de Wet langdurige zorg;

j. nabestaanden : echtgenoot, geregistreerd partner,

kinderen, ouders, broers en zusters van de overledene en andere nabestaanden in de zin van artikel 1 Wkkgz;

k. vertegenwoordiger : persoon die op grond van enige wettelijke

bepaling in plaats van of naast de cliënt betrokken moet worden bij de nakoming van verplichtingen jegens de cliënt.

***Toelichting***

*De begrippen genoemd bij a, b, h, i, j en k worden hieronder toegelicht.*

*a. cliënt*

*De definitie van het begrip cliënt is gebaseerd op artikel 1 Wkkgz. De term zorg is gebruikt in de betekenis zoals beschreven bij onderdeel i.*

*Als de zorgaanbieder ervoor kiest om de klachtenregeling ook toe te passen op klachten van cliënten die gebruik maken van maatschappelijke ondersteuning kan deze definitie aangepast worden en kan aan de begripsbepalingen toegevoegd worden dat onder maatschappelijke ondersteuning wordt verstaan: maatschappelijke ondersteuning zoals bedoeld in de Wet op de maatschappelijke ondersteuning 2015.*

*Bij de keuze om de klachtenregeling ook te gebruiken voor klachten over maatschappelijke ondersteuning kan de mogelijkheid om een beroep te doen op de klachtenfunctionaris desgewenst uitgesloten worden. Organisaties die zich aansluiten bij de geschillencommissie gehandicaptenzorg moeten de mogelijkheid om na de beoordeling van de klacht een beroep te doen op de geschillen­commissie uitsluiten. De geschillencommissie gehandicaptenzorg is namelijk niet bevoegd om geschillen over maatschappelijke ondersteuning te beoordelen.*

*Bij de keuze om de klachtenregeling ook te gebruiken voor klachten over maatschappelijke ondersteuning kan de mogelijkheid om een beroep te doen op de klachtenfunctionaris desgewenst uitgesloten worden. Dit geldt ook voor de mogelijkheid om na de beoordeling van de klacht een beroep te doen op de geschillencommissie. Indien hiervoor gekozen wordt, moet dat expliciet in de bepaling over respectievelijk de klachtenfunctionaris en de geschillencommissie worden opgenomen.*

*Desgewenst kan ‘overige zorg- en dienstverlening’ aan de definitie worden toegevoegd. Dan kan de klachtenregeling ook gebruikt worden voor klachten over diensten in aanvulling op het pakket dat op basis van de Wlz wordt geleverd.*

*b. klacht*

*De definitie van het begrip klacht is een uitwerking van artikel 14 Wkkgz. Uit dat artikel volgt dat een klacht betrekking kan hebben op ‘een gedraging jegens een cliënt’. De toelichting geeft aan dat onder een gedraging ook ‘nalaten en het innemen van standpunten of het nemen van beslissingen’ begrepen moet worden geacht.*

*Voor de vraag of iemand ‘voor de zorgaanbieder werkzaam is’ is de juridische relatie tussen de zorgaanbieder en de betreffende persoon niet relevant. Een klacht kan derhalve betrekking hebben op werknemers van de zorgaanbieder, maar ook op bijvoorbeeld uitzendkrachten of vrijwilligers.*

*De term klacht heeft hier een andere betekenis dan in het spraakgebruik. Niet iedere uiting van onvrede is een klacht in de zin van de Wkkgz en deze modelregeling, daarvan is alleen sprake als de uiting van onvrede als zodanig is ingediend bij de raad van bestuur of de persoon / instantie die de raad van bestuur de taak heeft gegeven om klachten te beoordelen.*

*Het is in ieders belang om te proberen om onvrede informeel op te lossen zodat geen klacht meer hoeft te worden ingediend. Van medewerkers en leidinggevenden wordt verwacht dat zij zich hiervoor inzetten en dus altijd bereid zijn om met ontevreden cliënten in gesprek te gaan. Desgewenst kan de klachten­functionaris daarbij behulpzaam zijn. In hoofdstuk 2 staat het informeel oplossen van klachten centraal.*

*De definitie sluit klachten die (mede) strekken tot vergoeding van schade uit. Verzoeken tot schadevergoeding zullen doorgaans in overleg met de aansprakelijkheidsverzekeraar worden*

*behandeld. Om te voorkomen dat de klachtencommissie en de aansprakelijkheidsverzekeraar verschillend oordelen over dezelfde handeling of gedraging en om te voorkomen dat de termijnen die in de Wkkgz genoemd worden in het gedrang komen doordat zowel de klachtencommissie als de aansprakelijkheidsverzekeraar betrokken wordt bij de beoordeling van een klacht in combinatie met een verzoek tot schadevergoeding, wordt geadviseerd de klachtencommissie hierbij geen rol te geven (zie ook artikel 5, eerste lid en artikel 8, tweede en zesde lid van dit deel van de modelklachtenregeling).*

*h. klachtenfunctionaris*

*De Wkkgz bepaalt dat de zorgaanbieder ‘een daartoe geschikt te achten persoon’ aanwijst die de taak heeft om klagers op hun verzoek gratis te adviseren met betrekking tot de indiening van een klacht en bij te staan bij het formuleren daarvan en bij het onderzoeken van de mogelijkheden om de klacht op te lossen.*

*Het Uit­voeringsbesluit Wkkgz bepaalt dat de zorgaanbieder moet waarborgen dat deze functionaris zich bij zijn werkzaamheden richt op het bereiken van een zo bevredigend mogelijke oplos­sing van de klacht. Ter toelichting wordt bij het Uitvoerings­besluit vermeld: ‘in alle gevallen dient gestreefd te worden naar een duurzame oplossing en herstel van de relatie (…). De functionaris is in die zin gericht op een oplossing die zowel voor de klager als de aangeklaagde bevredigend is’.*

*De wet koppelt geen specifieke benaming aan deze functie. In de modelregeling is gekozen voor de term klachtenfunctionaris. Het staat de gebruikers van deze modelregeling vrij om een andere functiebenaming te kiezen.*

*i. zorg*

*Onder zorg wordt in deze modelregeling alleen zorg bedoeld die omschreven is bij of krachtens de Wet langdurige zorg. Als de zorgorganisatie ook zorg aanbiedt zoals omschreven bij of krachtens de Zorgverzekeringswet dan moet dat aan de begripsbepaling worden toegevoegd.*

*j. nabestaanden*

*De Wkkgz voorziet in een ingewikkelde definitie van nabestaanden. De in de praktijk meest voorkomende nabestaanden worden hier genoemd. De volledige opsomming staat in de toelichting bij artikel 5.*

*k. vertegenwoordiger*

*De definitie van een vertegenwoordiger is overgenomen uit de Wkkgz (artikel 1, eerste lid Wkkgz).*

# Hoofdstuk 2 Klachtopvang

# Artikel 2 Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is?

Een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande kan zijn ontevredenheid bespreken met:

a. de medewerker over wie hij niet tevreden is;

b. diens leidinggevende;

c. de klachtenfunctionaris.

# *Toelichting*

*Dit artikel geeft de mogelijkheden weer om op informele wijze gevoelens van onvrede te uiten en te proberen daar een oplossing voor te vinden. Hoe de medewerker en diens leidinggevende daarbij te werk gaan is weergegeven in artikel 3. De taken en werkwijze van de klachtenfunctionaris zijn uitgewerkt in artikel 4.*

*De genoemde functionarissen hoeven niet benaderd te worden in de volgorde waarin zij in dit artikel zijn genoemd. Desgewenst kan onvrede dus altijd als eerste met de klachtenfunctionaris besproken worden.*

*Een klacht die niet informeel kan worden opgelost, kan worden voorgelegd aan de klachtencommissie. De klachtencommissie adviseert de raad van bestuur inzake de beoordeling van een klacht.*

# Artikel 3 De medewerker en diens leidinggevende

1. Een medewerker stelt een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande in de gelegenheid om diens ontevredenheid over hem met hem te bespreken. De medewerker betrekt anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande daartegen geen bezwaar maakt.

2. Medewerkers maken een ontevreden cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande zo nodig attent op de klachten­regeling en de klachtenfunctionaris.

3. Medewerkers bespreken onvrede van cliënten, hun vertegenwoordigers of nabestaanden in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel de onvrede weg te nemen en / of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.

4. Indien een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande een leidinggevende vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, stelt de leidinggevende hem in de gelegenheid om de onvrede met hem te be­spreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leiding­gevende of de betrokkene dit niet wenselijk vindt. De leidinggevende maakt ontevreden cliënten, hun vertegenwoordigers of nabestaanden zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris. De leidinggevende bespreekt onvrede van een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande in het team dat de zorg aan de cliënt levert met als doel de onvrede weg te nemen en / of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.

***Toelichting***

*Dit artikel geeft een beknopte weergave van de informele werkwijze bij ontevredenheid van cliënten, hun vertegenwoordigers of hun nabestaanden. In aanvulling hierop kunnen nadere afspraken worden gemaakt of regelingen worden getroffen. Deze regeling is niet op een wettelijke bepaling gebaseerd.*

# Artikel 4 De klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:

a. hij informeert cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden, medewerkers en derden over de klachtenregeling;

b. hij adviseert cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden en helpt hen desgevraagd bij het formuleren van hun klacht;

c. hij helpt cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden met het oplossen van hun onvrede.

2. De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de onvrede en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens onvrede betrekking heeft.

3. De raad van bestuur beschrijft de taken en de werkwijze van de klachtenfunctio­naris nader in een functiebeschrijving.

4. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden onafhankelijk van de zorgorganisatie, wat inhoudt dat de zorgorganisatie zich onthoudt van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werk­zaamheden in een concreet geval verricht. De klachtenfunctionaris attendeert cliënten, hun vertegenwoordigers en nabestaanden regelmatig op de klachten­regeling en de moge­lijkheid om een beroep op hem te doen.

5. De klachtenfunctionaris registreert zijn contacten met cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden, de werkzaamheden die hij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie stelt de klachtenfunctionaris periodiek een rapportage op van zijn werk­zaam­heden en zijn bevindingen. Deze rapportage brengt hij uit aan de raad van bestuur. De klachtenfunctionaris kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen.

6. De zorgaanbieder stelt de klachtenfunctionaris in staat om zijn taak naar behoren te vervullen en draagt ervoor zorg dat de klachtenfunctionaris niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie.

7. Indien hij van mening is dat hij zijn taak niet naar behoren kan vervullen of indien hij van mening is dat hij wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie, kan de klachtenfunctionaris dit rechtstreeks melden bij de raad van bestuur. De raad van bestuur onderzoekt zo’n melding en neemt zo nodig passende maatregelen.

8. Klachten over de klachtenfunctionaris, hetzij in de functie van klachten­functio­naris, hetzij in een andere functie bij de zorgaanbieder, worden behandeld op basis van deze klachten­regeling, met dien verstande dat de klachten­functionaris daarbij zelf geen rol heeft. De klager kan zich voor advies en bijstand bij een klacht over de klacht­en­functionaris wenden tot een door de raad van bestuur aan te wijzen waarnemend klachtenfunctionaris.

*Toelichting*

*In de praktijk wordt aan de opvang van klachten op sterk verschillende wijze invulling ge­geven. Ook de benaming van de functionaris die hiermee belast is, verschilt in de praktijk. De termen cliëntenvertrouwenspersoon, klachtenfunctionaris en klachtenbemiddelaar komen vaak voor. Deze regeling gebruikt de term klachtenfunctionaris. Het staat de gebruikers van dit model vrij een andere term te kiezen.*

*Lid 2*

*Het Uitvoeringsbesluit Wkkgz bepaalt dat de klachtenregeling moet waarborgen dat de klacht­enfunctionaris ‘zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden richt op het bereiken van een zo bevredigend mogelijke oplossing’. De toelichting bij het Uitvoeringsbesluit geeft aan dat de klachtenfunctionaris in alle gevallen moet streven naar ‘een duurzame oplossing en herstel van de relatie in samenhang met het kwaliteitsbeleid van de zorgaanbieder’. ‘De functionaris’, vervolgt de toelichting, ‘is in die zin gericht op een oplossing die zowel voor de klager als de aangeklaagde bevredigend is’. Dit sluit aan bij artikel 16, tweede lid Wkkgz dat bepaalt dat de behandeling van een klacht is gericht op het bereiken van een voor de klager en de zorgaanbieder bevredigende oplossing.*

*Deze modelregeling geeft in lid 2 een richtsnoer voor het handelen van de klachtenfunctionaris. De klager en degene op wie de klacht betrekking heeft kunnen hem daarop aanspreken.*

*Lid 3*

*Men kan overwegen om de functiebeschrijving te bespreken met de cliëntenraad en de ondernemingsraad. Daarnaast kan overwogen worden om de cliëntenraad en de ondernemingsraad te betrekken bij de benoeming van de klachtenfunctionaris.*

*Lid 4*

*Deze bepaling houdt in dat de zorgaanbieder zich niet mengt in de manier waarop een klachten­functionaris in een individueel geval zijn werkzaamheden verricht. Op deze wijze wordt gewaarborgd dat de klachtenfunctionaris, conform de Wkkgz, zijn werk onafhankelijk kan uitvoeren. De klachten­functionaris heeft een eigen professionele verantwoordelijkheid, zoals ook hulpverleners bezitten.*

*Onderdeel van de werkzaamheden van de klachtenfunctionaris is dat hij cliënten, hun vertegen­woordigers en nabestaanden regelmatig attendeert op de klachtenregeling en de mogelijkheid om een beroep op hem te doen. Hij heeft in dit opzicht dus een proactieve taak. Ook van de cliëntenraad mag verwacht worden dat hij bijdraagt aan de bekendheid van de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.*

*Lid 5*

*Deze bepaling beoogt te bevorderen dat de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden inzichtelijk maakt en dat klachten en de bevindingen van de klachtenfunctionaris benut kunnen worden voor kwaliteitsverbetering.*

*Lid 6*

*Deze bepaling geeft uitwerking aan artikel 15, tweede lid Wkkgz. Dat bepaalt dat de zorgaanbieder moet waarborgen dat de klachtenfunctionaris niet benadeeld wordt wegens de wijze waarop hij zijn functie uitoefent. Bepalingen van gelijke strekking gelden, op grond van respectievelijk de Wet op de ondernemingsraden en de Wet bescherming persoonsgegevens, voor leden van de onder­nemingsraad en voor de functionaris voor de gegevensbescherming.*

*Lid 7*

*Deze bepaling geeft de klachtenfunctionaris de mogelijkheid om zich rechtstreeks tot de raad van bestuur te wenden als hij meent dat hij wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie of als hij niet in staat wordt gesteld zijn functie naar behoren uit te voeren. De raad van bestuur onderzoekt zo’n melding. Blijkt uit het onderzoek dat de melding terecht is gedaan, dan neemt de raad van bestuur passende maatregelen om ervoor te zorgen dat de klachten­functionaris in staat wordt gesteld zijn werkzaamheden naar behoren uit te voeren of om een benadeling ongedaan te maken.*

*Als de klachtenfunctionaris van mening is dat de raad van bestuur onvoldoende gevolg geeft aan zijn melding, kan hij zich op het standpunt stellen dat de raad van bestuur zich niet als goed werkgever gedraagt en de kantonrechter vragen hierover een uitspraak te doen (art. 7:611 BW).*

*Lid 8*

*Het Uitvoeringsbesluit Wkkgz bepaalt dat de klachtenregeling moet waarborgen dat de klachtenfunctionaris ‘niet is betrokken bij de aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft’. Uit de toelichting blijkt dat hierbij gedacht is aan de situatie waarin de klachtenfunctionaris zijn functie combineert met een functie als zorgverlener en over werkzaamheden in die functie een klacht ontstaat. De klachtenfunctionaris kan zijn rol niet vervullen als de klacht over hemzelf gaat. Iemand anders moet dan de rol van de klachtenfunctionaris kunnen waarnemen.*

*In de modelregeling is de mogelijkheid om een beroep te doen op de waarnemend klachten­functionaris niet beperkt tot onvrede over de vervulling van nevenfuncties door de klachten­functionaris, maar kan ook bij onvrede over het werk als klachtenfunctionaris een beroep worden gedaan op de waarnemend klachtenfunctionaris.*

*De modelregeling laat de ruimte om te kiezen voor een vaste waarnemend klachtenfunctionaris of om deze ad hoc aan te wijzen.*

**Hoofdstuk 3 Klachtenprocedure bij de klachtencommissie**

# Artikel 5 Het indienen van een klacht

1. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de klachtencommissie. Een klacht kan worden ingediend bij de geschillencommissie, bedoeld in artikel 17, indien van de klager in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht bij de klachtencommissie indient. Indien een klacht mede betrekking heeft op het vergoeden van schade wordt deze ingediend bij de raad van bestuur.

2. Een klacht kan worden ingediend door:

a. de cliënt;

b. diens vertegenwoordiger;

c. diens gemachtigde;

d. diens zaakwaarnemer;

e. diens nabestaanden.

3. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.

# *Toelichting*

*Lid 1*

*De Wkkgz bepaalt dat in uitzonderingsgevallen klachten rechtstreeks bij de geschillencommissie kunnen worden ingediend. Dit is mogelijk als van de klager in redelijkheid niet gevergd kan worden dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht bij de zorgaanbieder indient. De geschillen­commissie beoordeelt of hiervan sprake is. Is dat niet het geval dan zal de geschillencommissie het geschil niet in behandeling nemen en terugverwijzen naar de klachtenprocedure van de zorgaanbieder.*

*Lid 2*

*Artikel 14, eerste lid Wkkgz bepaalt, dat een klacht kan worden ingediend door de cliënt, een nabestaande van de cliënt dan wel een vertegenwoordiger van de cliënt. Een vertegenwoordiger kan een wettelijk vertegenwoordiger zijn (bijvoorbeeld de curator of mentor), iemand die op grond van de Wgbo namens de cliënt kan optreden of iemand die door de cliënt is gemachtigd.*

*Deze modelregeling houdt rekening met de mogelijkheid dat cliënten die zelf niet in staat zijn een klacht in te dienen, geen wettelijk vertegenwoordiger hebben en niet in staat zijn om iemand te machtigen om namens hem een klacht in te dienen. In deze situatie kan een zaakwaarnemer een klacht indienen. Een zaakwaarnemer is iemand die de belangen van een ander behartigt zonder daartoe bevoegd te zijn.*

*De term ‘nabestaanden’ is in de Wkkgz gedefinieerd. Hieronder vallen:*

*a. de niet van tafel en bed gescheiden echtgenoot en de geregistreerde partner van de overledene;*

*b. andere bloed- of aanverwanten van de overledene, mits deze reeds ten tijde van het overlijden geheel of ten dele in hun levensonderhoud voorzag of daartoe krachtens rechterlijke uitspraak verplicht was;*

*c. degene die reeds vóór de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wier levensonderhoud hij geheel of voor een groot deel voorzag, voor zover aannemelijk is dat een en ander zonder het overlijden zou zijn voortgezet;*

*d. degene die met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wiens levens­onder­houd de overledene bijdroeg door het doen van de gemeenschappelijke huishouding;*

*e. bloedverwanten van de overledene in de eerste graad en in de tweede graad in de zijlijn.*

*Bloedverwanten in de eerste graad zijn: ouders en kinderen van de overledene. Bloedverwanten in de tweede graag in de zijlijn zijn: broers en zusters van de overledene.*

De Wkkgz geeft alleen de mogelijkheid om klachten in te dienen over gedragingen jegens cliënten. Een zorgaanbieder kan ervoor kiezen ook naaste betrekkingen van cliënten de mogelijkheid te geven om een klacht in te dienen over gedragingen jegens hen.

Lid 3

De Wkkgz biedt personen die menen dat zij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van de cliënt zijn betrokken bij besluiten de mogelijkheid om daarover een klacht in te dienen. Deze klachten betreffen de vraag of de cliënt wilsbekwaam is ter zake van het onderwerp. Immers, is de cliënt wilsbekwaam dan kan het besluit door de cliënt zelf worden genomen en heeft de vertegen­woordiger daarin geen rol.

*Zowel wettelijke vertegenwoordigers als gemachtigden en personen die op basis van de Wgbo de cliënt vertegenwoordigen kunnen een klacht indienen als zij menen dat zij ten onrechte zijn gepasseerd als vertegenwoordiger.*

**Artikel 6 In behandeling nemen van een klacht**

1. Indien de klacht nog niet is besproken met de klachtenfunctionaris is de klachten­commissie bevoegd om de klager voor te stellen alsnog met behulp van de klachtenfunctionaris te proberen de klacht informeel op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel neemt de klachtencommissie de klacht niet in behandeling. De klachtencommissie neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager haar laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen.

2. De klachtencommissie stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een bevestiging van de ontvangst van de klacht aan de klager. De klachtencom­missie vermeldt in de ontvangstbevestiging, dat de klager zich desgewenst kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure.

3. Als het voor de beoordeling van de klacht nodig is om kennis te nemen van informatie uit het dossier van de cliënt, dan vermeldt de klachtencommissie dit in de ontvangst­bevestiging. De klachtencommissie vermeldt tevens dat de klager hiertegen bezwaar kan maken binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn.

4. De klachtencommissie kan de klager verzoeken, binnen een door de klachtencom­mis­sie te bepalen termijn, nadere inlichtingen te verstrekken met betrekking tot zijn klacht.

5. De klachtencommissie kan de klager vragen om aan te tonen, dat hij bevoegd is om een klacht in te dienen.

6. De klachtencommissie stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een kopie van de klacht aan de aangeklaagde. De klachtencommissie kan de

aangeklaag­de in de gelegenheid stellen om, binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn, schriftelijk te reageren op de klacht. De klachtencommissie vermeldt in de begeleidende brief bij de klacht, dat de aangeklaagde zich kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure.

7. Indien de klacht niet wordt ingediend door de cliënt of iemand die de cliënt daartoe ge­machtigd heeft, stuurt de klachtencommissie de cliënt een kopie van de klacht en van de ontvangstbevestiging die aan de klager is gestuurd. De klachtencommissie stelt de cliënt in de gelegenheid om, binnen een door de voorzitter van de klachtencommissie te bepalen termijn, te reageren op hetgeen waarop de klacht betrekking heeft.

## *Toelichting*

*Lid 5*

*Hiervoor bestaat bijvoorbeeld aanleiding, als een klacht wordt ingediend door iemand die zegt daartoe gemachtigd te zijn door een cliënt. De klachtencommissie vraagt dan de betreffende persoon de machtiging te overleggen.*

*Lid 2 en 6*

*De klager of de aangeklaagde bepalen uiteraard zelf of zij behoefte hebben aan bijstand en kiezen zelf degene die hen bijstand zal verlenen. Voor zover aan bijstand kosten zijn ver­bonden, zijn deze voor rekening van degene die de bijstand vraagt.*

**Artikel 7 Aard van de klacht en termijn van behandeling**

De klachtencommissie brengt zo spoedig mogelijk advies uit over de beoordeling van de klacht. De klachtencommissie meldt de klager, degene op wie de klacht betrekking heeft en de zorgaanbieder binnen twee weken na ontvangst van de klacht wanneer zij een advies uitbrengt over de klacht. De klachtencommissie voegt bij de melding aan de zorgaanbieder een kopie van de klacht.

***Toelichting***

*De Wkkgz bepaalt dat klachten zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken na indiening van de klacht beoordeeld moeten zijn door de zorgaanbieder. De zorgaanbieder moet zijn oordeel motiveren en daarbij aangeven welke beslissingen hij heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen zullen zijn gerealiseerd. De genoemde termijn kan de zorgaanbieder met ten hoogste vier weken verlengen als een zorgvuldig onderzoek van de klacht dit vereist. Met het oog hierop voorziet deze bepaling in een melding aan de zorgaanbieder van zowel de klacht als het moment waarop hij een advies van de klachtencommissie tegemoet kan zien. De zorgaanbieder kan dan inschatten hoeveel tijd hij nodig heeft om de klacht te beoordelen en of verlenging van de termijn nood­zakelijk is.*

##### Artikel 8 Bevoegdheid van de commissie

1. De voorzitter van de klachtencommissie beoordeelt of de klachtencommissie bevoegd is om van een klacht kennis te nemen.

2. De klachtencommissie is niet bevoegd klachten te behandelen die:

a. (mede) strekken tot vergoeding van geleden schade;

b. betrekking hebben op beslissingen of op de nakoming van verplichtingen genoemd in artikel 55 Wzd.

3. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de voorzitter, zoals bedoeld in lid 1, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.

4. Een bezwaar, zoals bedoeld in het tweede lid, wordt beoordeeld door de voorzitter van de klachtencommissie samen met twee door hem aan te wijzen leden van de klachten­commissie. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mede.

5. Indien de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder stuurt de klachtencommissie de klacht door naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.

6. Indien de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt omdat deze (mede) strekt tot vergoeding van schade stuurt de klachtencommissie de klacht door naar de raad van bestuur, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.

7. Indien de klachtencommissie een klacht niet behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een beslissing of de nakoming van een verplichting genoemd in artikel 55 Wzd, stuurt de klachtencommissie de klacht door naar de raad van bestuur met het verzoek zorg te dragen voor indiening van de klacht bij (naam klachtencommissie).

## *Toelichting*

*De klachtencommissie is onder meer niet bevoegd om van een klacht kennis te nemen als de klacht een gedraging betreft van een persoon die niet voor de zorg­aanbieder werkzaam is (zoals bijvoorbeeld een mede-cliënt) of als de klacht betrekking heeft op een andere zorgaanbieder.*

*Lid 2 en 6*

*De klachtencommissie neemt geen claims in behandeling. Een claim die bij de klachtencommissie wordt ingediend, wordt doorgestuurd naar de raad van bestuur tenzij de klager bezwaar maakt tegen doorzending. In dat geval wordt de claim aan de klager geretourneerd.*

*De klachtencommissie neemt ook geen klachten in behandeling over beslissingen of over de nakoming van verplichtingen die in de Wet zorg en dwang (Wzd) genoemd zijn. De Wzd bepaalt dat klachten over de beslissingen die genoemd zijn in artikel 55 Wzd of over de nakoming van verplichtingen die in artikel 55 Wzd genoemd zijn, worden beoordeeld door een klachtencommissie die is ingesteld door een of meer representatieve organisaties van zorgaanbieders en een of meer representatieve cliënten­organisaties.*

Over de volgende beslissingen kan op grond van artikel 55 Wzd een klacht kan worden ingediend:

\* de beslissing over de vraag of een cliënt in staat kan worden van een redelijke waardering van zijn belangen;

\* de beslissing om onvrijwillige zorg in het zorgplan op te nemen;

\* uitvoering van onvrijwillige zorg;

\* een beslissing om onvrijwillige zorg te verlenen in de periode waarin nog geen zorgplan is vastgesteld;

\* een beslissing om onvrijwillige zorg te verlenen in een situatie waarin bij het opstellen van het zorgplan redelijkerwijs niet voorzien kon worden;

\* een beslissing over verlof of ontslag;

\* een beslissing van de Wzd-functionaris.

Over de nakoming van de volgende verplichtingen kan op grond van artikel 55 Wzd een klacht worden ingediend:

\* de verplichting om het dossier bij te houden, voor zover dat betrekking heeft op onvrijwillige zorg;

\* een verplichting van de Wzd-functionaris.

*Lid 5*

*Het Uitvoeringsbesluit Wkkgz bepaalt dat de klachtenregeling moet waarborgen dat een klacht die betrekking heeft op een andere zorgaanbieder op zorgvuldige wijze wordt overgedragen aan die andere zorgaanbieder, tenzij de klager daarvoor geen toestemming geeft. In lid 5 wordt die*

*verplichting uitgewerkt. Uiteraard moet voorkomen worden dat de cliënt van het kastje naar de muur verwezen wordt. Daarom moet de klachtencommissie zich ervan vergewissen dat hij de klacht naar de juiste zorgaanbieder doorstuurt.*

**Artikel 9 Ontvankelijkheid van de klacht**

1. De voorzitter van de klachtencommissie kan een klacht niet-ontvankelijk verklaren als:

a. deze betrekking heeft op een handeling die de klachtencommissie al eerder beoordeeld heeft naar aanleiding van een klacht;

b. indien een gelijke klacht nog in behandeling is;

c. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;

d. de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden.

2. Indien de voorzitter van de klachtencommissie een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

3. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de voorzitter, zoals bedoeld in het tweede lid van dit artikel, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.

4. Een bezwaar zoals bedoeld in het derde lid van dit artikel wordt beoordeeld door de voorzitter van de klachtencommissie samen met twee door hem aan te wijzen leden van de klachten­commissie. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mede.

***Toelichting***

*In uitzonderlijke gevallen is een klacht niet-ontvankelijk. Deze modelregeling delegeert de bevoegdheid om daarover een besluit te nemen aan de voorzitter van de klachtencommissie en geeft de klager de mogelijkheid bezwaar te maken tegen diens oordeel.*

*De Wkkgz geeft zorgaanbieders de ruimte om te bepalen dat klachten binnen een bepaalde termijn moeten worden ingediend. Deze modelregeling kiest voor een termijn van twee jaar. Dat is dezelfde termijn die de IGZ op grond van het Uitvoeringsbesluit Wkkgz hanteert voor het onderzoeken van meldingen.*

**Artikel 10 Zittingscommissie**

1. Een klacht wordt behandeld door een door de voorzitter per klacht samen te stellen zittings­commissie. Deze bestaat uit ten minste drie leden van de klachten­com­missie, onder wie de voorzitter.

2. De voorzitter stelt de zittingscommissie zodanig samen, dat een deskundige en zorg­vuldige beslissing over de klacht is gewaarborgd.

3. Een persoon op wie een klacht rechtstreeks betrekking heeft, is niet benoembaar tot lid van de zittingscommissie die die klacht zal behandelen.

4. Een lid van de klachtencommissie neemt geen deel aan de beoordeling van een klacht als hij naar zijn mening onvoldoende in staat is om onpartijdig te oordelen over de betreffende klacht.

5. De secretaris informeert de klager en de aangeklaagde binnen een door de voorzitter vastgestelde termijn over de samenstelling van de zittings­com­missie.

## Artikel 11 Wraking

1. Zowel de klager als de aangeklaagde kan, binnen een door de voorzitter vastgestelde termijn, gemotiveerd bezwaar maken tegen de samenstelling van de zittings­commis­sie.

2. De zittingscommissie beslist over bezwaren tegen haar samenstelling.

3. Als een bezwaar gegrond wordt verklaard, trekt het betreffende commissielid zich terug en benoemt de voorzitter een ander lid van klachtencommissie tot lid van de zittingscommissie. Als het de voorzitter betreft, treedt diens plaatsvervanger in zijn plaats. De secretaris informeert de klager en de aangeklaagde over de gewijzigde samenstelling van de zittings­com­missie.

Artikel 12 Onderzoek

1. De klachtencommissie kan medewerkers van de zorgaanbieder verzoe­ken inlichtingen te verstrekken ter zake van hetgeen waarover is geklaagd.

2. Medewerkers van de zorgaanbieder zijn gehouden hun medewerking te verlenen aan de werkzaamheden van de klachtencommissie voor zover dit redelijkerwijs van hen gevergd kan worden.

## *Toelichting*

*Het verstrekken van inlichtingen kan ook inhouden dat een kopie van (een gedeelte van) het dossier van de cliënt wordt verstrekt. De klachtencommissie laat het de klager weten, als het voor de behandeling van de klacht nodig is om zijn dossier in te zien (zie artikel 6, derde lid van deze*

*regeling). Als de klager naar aanleiding daarvan geen bezwaar maakt, mogen de klachtencommissie en de medewerkers ervan uitgaan, dat de klager daarmee instemt.*

##### Artikel 13 Hoorzitting

1. De zittingscommissie kan besluiten een hoorzitting te houden ten einde de klager en de aangeklaagde gelegenheid te geven hun standpunten mondeling toe te lichten.

2. In de regel worden partijen in elkaars aanwezigheid gehoord tijdens de hoorzitting. Op gemotiveerd verzoek van de klager of de aangeklaagde kan de zittingscommissie hen afzonder­lijk horen.

3. Indien de klager en de aangeklaagde afzonderlijk worden gehoord, draagt de zittings­commissie zorg voor een verslag van het besprokene. Dit verslag brengt de zittings­commissie ter kennis van de partij die niet aanwezig was tijdens het horen en geeft deze de gelegenheid om binnen een door de zittingscommissie te bepalen termijn te reageren.

***Toelichting***

*Voor een goed verloop van de klachtenprocedure is een hoorzitting van groot belang. Alleen in uitzonderingsgevallen zal de klachtencommissie kunnen volstaan met beoordeling van de klacht op basis van de stukken.*

*Het komt voor, dat de klager of de aangeklaagde vraagt om afzonderlijk gehoord te worden, dus buiten aanwezigheid van de ander. Het afzonderlijk horen van partijen bemoeilijkt het onderzoek van de klacht. Ook komt een belangrijke doelstelling van het klachtrecht, herstel van het vertrouwen tussen partijen, in het gedrang als partijen afzonderlijk gehoord worden. Deze klachtenregeling gaat er daarom vanuit dat partijen alleen in uitzonderlijke gevallen afzonderlijk gehoord worden.*

*Ook voor de hoorzitting geldt, dat de klager en de aangeklaagde zich kunnen laten bijstaan (zie de toelichting bij artikel 6).*

*Waar de hoorzitting wordt gehouden is niet geregeld in deze klachtenregeling. Uiteraard moet de locatie bereikbaar en toegankelijk zijn voor zowel de klager als degene op wie de klacht betrekking heeft. Als de klager of degene op wie de klacht betrekking heeft bezwaar heeft tegen de gekozen locatie is het van belang om te proberen om zo mogelijk een andere locatie te kiezen.*

**Artikel 14 Stopzetting behandeling van de klacht**

Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht door

de klachtencommissie wenst. Als de commissie een klacht om deze reden niet verder behandelt, deelt de commissie dit mee aan de aangeklaagde, de zorgaanbieder en de klager.

**Artikel 15 Advies klachtencommissie**

1. Het advies van de klachtencommissie strekt tot ongegrondverklaring van de klacht dan wel gehele of gedeeltelijke gegrondverklaring van de klacht. Het advies van de klachten­com­missie kan mede betrekking hebben op naar aanleiding van de klacht te nemen maatregelen.

2. De zittingscommissie beslist met gewone meerderheid van stemmen over de vast­stelling van een advies.

3. In ieder advies beschrijft de klachtencommissie:

a. de klacht waarop het advies betrekking heeft;

b. de standpunten van de klager en de aangeklaagde;

c. de wijze waarop de klachtencommissie de klacht behandeld heeft;

d. het advies van de klachtencommissie en de motivering daarvan;

e. de namen van de leden die het advies vastgesteld hebben;

f. eventuele aanbevelingen van de klachtencommissie.

5. Adviezen van de klachtencommissie worden ondertekend door de voorzitter van de klachtencommissie.

6. De klachtencommissie stuurt het advies over een klacht aan:

a. de klager;

b. de betrokken cliënt, indien deze niet zelf de klager is;

c. de aangeklaagde;

d de raad van bestuur.

***Toelichting***

*Het beoordelen van klachten is in de Wkkgz een taak van de zorgaanbieder, dat houdt in van de raad van bestuur. De raad van bestuur kan deze taak delegeren. In deze modelregeling is niet gekozen voor delegatie. In deze constructie beoordeelt de klachtencommissie dus geen klachten, maar adviseert de zorgaanbieder over de beoordeling daarvan. Dit advies heeft zowel betrekking op de vraag of de klacht gegrond is als op eventueel naar aanleiding van de klacht te nemen maatregelen. De zorgaanbieder beoordeelt uiteindelijk de klacht. Hij hoort de commissie te laten weten of hij naar aanleiding van de uitspraak of de aanbevelingen maatregelen zal nemen. Een beslissing van de klachtencommissie bevat in ieder geval een motivering, informatie over de wijze van behandeling, de namen van de leden van de commissie, een datum en een ondertekening.*

**Artikel 16 Oordeel raad van bestuur**

1. De raad van bestuur beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien de raad van bestuur, op basis van de melding van de klachtencommissie zoals bedoeld in artikel 7 voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt hij dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. De raad van bestuur meldt tevens binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden. Deze termijn is niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de klacht bij de klachtencommissie.

2. Indien de raad van bestuur concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt de raad van bestuur dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. De raad van bestuur geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. De raad van bestuur verzoekt de klager om hem binnen twee weken te laten weten of hij het oordeel wil afwachten en de klacht derhalve vooralsnog niet voorlegt aan de geschillencommissie. Indien de klager de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de geschillencommissie, is de Raad van bestuur bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.

3. De raad van bestuur deelt zo spoedig mogelijk na ontvangst van het advies van de klachten­commissie aan de klager, aan degene op wie de klacht betrekking heeft en aan de klachten­commissie schrifte­lijk of per e-mail zijn oordeel over de klacht mee. Hij motiveert zijn oordeel en geeft aan of de klacht aanleiding geeft om maatregelen te nemen en zo ja welke dit zijn en binnen welke termijn deze zullen zijn gerealiseerd.

4. Indien het oordeel van de raad van bestuur afwijkt van het advies van de klachtencommissie motiveert hij dit. Indien de klachtencommissie in haar advies aanbevelingen heeft opgenomen geeft de raad van bestuur aan of hij deze aanbevelingen overneemt. Is dit niet het geval dan motiveert de raad van bestuur dit.

5. De raad van bestuur vermeldt dat de klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure, zoals beschreven in de in het derde lid bedoelde mededeling, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de geschillencommissie voor te leggen. De raad van bestuur vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de geschillencommissie.

*De Wkkgz bepaalt dat de zorgaanbieder klachten binnen zes weken na ontvangst moet beoordelen. Deze termijn kan de zorgaanbieder met maximaal vier weken verlengen. Deze modelregeling gaat ervan uit dat de raad van bestuur namens de zorgaanbieder klachten beoordeelt. De raad van bestuur is bevoegd om deze taak aan iemand anders op te dragen. In dat geval moet in deze bepaling de term raad van bestuur worden vervangen door een aanduiding van degene (of de instantie) die klachten beoordeelt.*

*Om de raad van bestuur in staat te stellen te voldoen aan zijn verplichting om binnen zes dan wel tien weken een oordeel te geven over de klacht bepaalt artikel 7 dat de klachtencommissie de zorgaanbieder tijdig meldt dat een klacht is binnengekomen en wanneer het advies van de klachtencommissie tegemoet gezien kan worden. De raad van bestuur kan op basis daarvan inschatten of hij de klacht binnen zes weken kan beoordelen dan wel of verlenging van de beoordelingstermijn noodzakelijk is. Is dit het geval dan deelt de zorgaanbieder dit gemotiveerd mee aan zowel de klager als aan degene op wie de klacht betrekking heeft.*

*Lid 2*

*Als een klacht ook binnen de maximale termijn van tien weken niet beoordeeld kan worden, kan de klager zich tot de geschillencommissie wenden om daar een oordeel over de klacht (inmiddels: het geschil) te vragen. Om de klager in staat te stellen een keuze te maken tussen het afwachten van het oordeel van de raad van bestuur en het inschakelen van de geschillencommissie is bepaald dat de raad van bestuur de klager informeert over de reden waarom de klacht nog niet beoordeeld kan worden en de termijn waarbinnen dit alsnog zal gebeuren. Als de klager ervoor kiest de klacht voor te leggen aan de geschillencommissie kan de raad van bestuur afzien van beoordeling van de klacht en zijn standpunt over de klacht in de procedure bij de geschillencommissie naar voren brengen.*

*Lid 3*

*Dat de raad van bestuur zijn oordeel over de klacht moet motiveren en aan moet geven of de klacht aanleiding geeft tot het nemen van maatregelen en zo ja binnen welke termijn deze gerealiseerd zullen zijn is bepaald in artikel 17, eerste lid Wkkgz.*

*Lid 5*

*Deze bepaling stelt eisen aan het oordeel van de raad van bestuur. In dat oordeel moet onder meer zijn opgenomen dat de klager zich tot een geschillencommissie kan wenden en de termijn waarbinnen dat moet gebeuren. Die termijn staat in het reglement van de geschillencommissie. Leden van VGN kunnen zich aansluiten bij de geschillencommissie gehandicaptenzorg. Deze geschillencommissie hanteert een termijn van een jaar. Deze termijn begint te lopen op de dag van indiening van de klacht (dus niet op de dag waarop de raad van bestuur zijn oordeel geeft).*

*Indien deze klachtenregeling ook van toepassing is op klachten over maatschappelijke ondersteuning, moet hier een uitzondering gemaakt worden voor geschillen over maatschappelijke*

*ondersteuning omdat de geschillencommissie niet bevoegd is om over deze geschillen te oordelen.*

# Hoofdstuk 4 Overige bepalingen

**Artikel 17 Geschillencommissie**

1. Indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is sprake van een geschil.

2. De klager kan een geschil voorleggen aan de geschillen­commissie.

***Toelichting***

*Leden van VGN kunnen zich aansluiten bij de geschillencommissie gehandicaptenzorg. Deze geschillencommissie behandelt geen geschillen over maatschappelijke ondersteuning. Indien deze klachtenregeling ook van toepassing is op klachten over maatschappelijke ondersteuning, moet hier dus een uitzondering gemaakt worden voor geschillen over maatschappelijke ondersteuning.*

**Artikel 18 Overige klacht- en meldmogelijkheden**

Deze regeling laat de mogelijkheden om klachten voor te leggen aan andere instan­ties onver­let.

**Artikel 19 Kosten**

Voor de behandeling van klachten worden geen kosten in rekening gebracht aan de klager of de aangeklaagde.

**Artikel 20 Openbaarmaking klachtenregeling**

De raad van bestuur brengt deze regeling onder de aandacht van cliënten en hun vertegen­woor­digers door hen bij het begin van de zorgverlening te attenderen op deze regeling, door hun desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken en door de regeling op de website van de zorg­aan­bieder te plaatsen.

***Toelichting***

*Artikel 13, vierde lid Wkkgz bepaalt dat de zorgaanbieder de klachtenregeling ‘op een daarvoor geschikte wijze’ onder de aandacht brengt van de cliënten en hun vertegenwoordigers. Deze bepaling wordt hier geconcretiseerd.*

**Artikel 21 Evaluatie**

1. De raad van bestuur evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerking­treding en vervolgens zo vaak als de raad van bestuur dit wenselijk vindt.

2. De raad van bestuur betrekt bij iedere evaluatie ten minste de klachtencommissie, de centrale cliëntenraad van (naam zorgaanbieder), de ondernemingsraad van (naam zorgaanbieder) en de klachtenfunctionaris.

###### Artikel 22 Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de voorzitter van de klachtencommissie voor zover het de werkwijze van de klachtencommissie betreft. In overige onvoorziene om­standig­heden beslist de raad van bestuur.

# *Toelichting*

*Ondanks dat deze regeling vrij gedetailleerd is zullen zich in de praktijk altijd omstandigheden voordoen waarin deze regeling niet voorziet. Het is van belang dat duidelijk is wie dan beslist wat er gebeurt.*

##### Artikel 23 Vaststelling en wijziging regeling

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de raad van bestuur.

2. Voorgenomen besluiten tot wijziging van deze regeling legt het bestuur ter advisering voor aan de klachtencommissie.

3. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt het bestuur ter advisering voor aan de centrale cliëntenraad en ter instemming voor aan de ondernemings­raad.

***Toelichting***

*De Wmcz en de WOR geven de cliëntenraad (in de praktijk doorgaans de centrale cliëntenraad) en de ondernemingsraad een rol bij de besluit­vorming over de klachtenregeling. Besluiten over de klachtenregeling vallen onder het ver­zwaard adviesrecht van de cliëntenraad en onder het instemmingsrecht van de ondernemings­raad (zie artikel 3, eerste lid, onderdeel k Wmcz en artikel 27, eerst lid, onderdeel j WOR).*

*Op 1 juli 2020 treedt de Wmcz 2018 in werking, het verzwaard adviesrecht van de cliëntenraad bij besluiten over de klachtenregeling wordt dan vervangen door een instemmingsrecht (artikel 8, lid 1, onderdeel a Wmcz 2018).*

**Artikel 24** **Datum van inwerkingtreding**

1. Deze regeling treedt in werking op dd/mm/20jj

2. Klachten die in behandeling waren op dag waarop deze regeling in werking treedt worden behandeld op basis van de voordien geldende klachtenregeling.

Model Klachtenregeling VGN – Variant B, deel 3

Behandeling van klachten over jeugdhulp door een klachtencommissie

# Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

#### Artikel 1 Begripsomschrijvingen

1. Voor de toepassing van deze regeling wordt ver­staan onder:

a. cliënt : een jeugdige; een ouder; een ouder zonder

gezag; een voogd; degene die anders dan als ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of een pleegouder aan wie (naam aanbieder) jeugdhulp verleent of heeft verleend;

b. klacht : uiting van onvrede over een handeling, of

het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een cliënt, door (naam aanbieder) of door een persoon die voor (naam aanbieder) werkzaam is, voor zover betrekking hebben op de uitvoering van jeugdhulp, die schriftelijk of per e-mail is ingediend bij de klachtencommissie, al dan niet in combi­natie met een verzoek tot schade­ver­goeding;

c. klager : degene die een klacht indient;

d. aangeklaagde : degene op wiens besluit of op wiens

handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;

e. raad van bestuur : de raad van bestuur van (naam

aanbieder);

f. klachtencommissie : de klachtencommissie van (naam

aanbieder);

g. zittingscommissie : de leden van de klachtencommissie die een

bepaalde klacht behandelen;

h. vertrouwenspersoon : de vertrouwenspersoon van (naam

werkgever vertrouwenspersoon) die ten behoeve de cliënten van (naam aanbieder) werkzaam is;

i. jeugdhulp : jeugdhulp zoals bedoeld in de Jeugdwet.

***Toelichting***

*De Jeugdwet kent geen term voor degene die een klacht kunnen indienen, in deze modelregeling wordt daarvoor de term ‘cliënt’ gebruikt. De term ‘jeugdige’ is hier gebruikt in de betekenis die de Jeugdwet daaraan geeft.*

# Hoofdstuk 2 Klachtopvang

# Artikel 2 Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is?

Een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande kan zijn ontevredenheid bespreken met:

a. de medewerker over wie hij niet tevreden is;

b. diens leidinggevende;

c. de vertrouwenspersoon.

***Toelichting***

*Dit artikel geeft de mogelijkheden weer om op informele wijze gevoelens van onvrede te uiten en te proberen daar een oplossing voor te vinden. Hoe de medewerker en diens leidinggevende daarbij te werk gaan is weergegeven in artikel 3. De taken en werkwijze van de vertrouwens­persoon zijn uitgewerkt in artikel 4.*

*De genoemde functionarissen hoeven niet benaderd te worden in de volgorde waarin zij in dit artikel zijn genoemd. Desgewenst kan onvrede dus altijd als eerste met de vertrouwenspersoon besproken worden.*

# Artikel 3 De medewerker en diens leidinggevende

1. Een medewerker stelt een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande in de gelegenheid om diens ontevredenheid over hem met hem te bespreken. De medewerker betrekt anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande daartegen geen bezwaar maakt.

2. Medewerkers maken een ontevreden cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande zo nodig attent op de klachten­regeling en de klachtenfunctionaris.

3. Medewerkers bespreken onvrede van cliënten, hun vertegenwoordigers of nabestaanden in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel de onvrede weg te nemen en / of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.

4. Indien een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande een leidinggevende vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, stelt de leidinggevende hem in de gelegenheid om de onvrede met hem te be­spreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leiding­gevende of de betrokkene dit niet wenselijk vindt. De leidinggevende maakt ontevreden cliënten, hun vertegenwoordigers of nabestaanden zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris. De leidinggevende bespreekt onvrede van een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande in het team dat de zorg aan de cliënt levert met als doel de onvrede weg te nemen en / of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.

***Toelichting***

*Dit artikel geeft een beknopte weergave van de informele werkwijze bij ontevredenheid van cliënten, hun vertegenwoordigers of hun nabestaanden. In aanvulling hierop kunnen nadere afspraken worden gemaakt of regelingen worden getroffen. Deze regeling is niet op een wettelijke bepaling gebaseerd.*

# Artikel 4 De vertrouwenspersoon

1. De raad van bestuur draagt ervoor zorg dat de cliënten bij aanvang van de verlening van jeugdhulp schriftelijk worden geïnformeerd over de vertrouwenspersoon, diens taak en op welke plaats en tijdstippen de vertrouwenspersoon voor hen bereikbaar en beschikbaar is. De raad van bestuur draagt ervoor zorg dat deze informatie tevens op de website van de organisatie beschikbaar is.

2. De raad van bestuur draagt ervoor zorg dat de vertrouwenspersoon zijn werkzaamheden kan uitvoeren en verschaft hem de faciliteiten die voor een juiste uitoefening van zijn taak nodig zijn.

***Toelichting***

*De gemeente voorziet op basis van de Jeugdwet in vertrouwenswerk ten behoeve van de cliënten. Namens de gemeenten heeft de VNG vertrouwenswerk ingekocht bij het AKJ. Het AKJ levert vertrouwenswerk in samenwerking met provinciale Zorgbelangorganisaties. Voor meer informatie zie:* [*www.akj.nl*](http://www.akj.nl)*. Dat aanbieders van jeugdhulp cliënten moeten informeren over de taak en*

*beschikbaarheid van de vertrouwenspersoon is geregeld in het Besluit Jeugdwet. Hoe zij dit doen staat hun vrij. De verplichting in het tweede lid is een weergave van artikel 4.1.9, eerste lid Jeugdwet en artikel 4.1.6 van het Besluit Jeugdwet.*

*Aanbieders kunnen ervoor kiezen om hun klachtenfunctionaris of cliëntenvertrouwenspersoon ook beschikbaar te stellen voor cliënten die ontevreden zijn over jeugdhulp. In dat geval moet dit artikel aangevuld worden. Cliënten kunnen ook in deze situatie altijd een beroep doen op de externe vertrouwenspersoon.*

**Hoofdstuk 3 Klachtenbehandeling algemeen**

**Artikel 5 Toepassing**

Dit hoofdstuk van de klachtenregeling is niet van toepassing op de klachten over beslissingen zoals genoemd in artikel 18.

# Artikel 6 Het indienen van een klacht

1. Een klacht kan schriftelijk of elektronisch worden ingediend bij de klachtencommissie.

2. Een klacht over jeugdhulp kan worden ingediend door of namens:

a. een jeugdige;

b. een ouder;

c. een ouder zonder gezag;

d. een voogd;

e. degene die anders dan als ouder het gezag over de jeugdige uitoefent;

f. een pleegouder.

3. Een klacht kan tevens worden ingediend door een nabestaande van de in het tweede lid genoemde personen.

**Toelichting**

*Opmerking verdient dat ieder van de in het tweede lid genoemde personen een klacht kan indienen over gedragingen van de aanbieder van jeugdhulp ten opzichte van de personen zelf. Daarnaast kunnen ook hun vertegenwoordigers of nabestaanden een klacht indienen.*

**Artikel 7 In behandeling nemen van een klacht**

1. Indien de klacht nog niet is besproken met degene op wie de klacht betrekking heeft is de klachten­commissie bevoegd om de klager voor te stellen alsnog te proberen de klacht

informeel op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel neemt de klachtencommissie de klacht niet in behandeling. De klachtencommissie neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager haar laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen.

2. De secretaris vraagt de cliënt of diens vertegenwoordiger om (naam aanbieder) toestemming te geven om informatie over de cliënt, waaronder gegevens uit het dossier van de cliënt begrepen zijn, aan de klachtencommissie te verstrekken voor zover deze, naar het oordeel van de klachtencommissie, voor de beoordeling van de klacht relevant zijn. Indien de klacht wordt ingediend door een nabestaande van de cliënt vraagt de secretaris de behandelend arts van de cliënt of toestemming van de cliënt voor informatieverstrekking verondersteld mag worden. In dat geval kan inzage worden gegeven.

3. De klachtencommissie stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een bevestiging van de ontvangst van de klacht aan de klager. In de ontvangst­bevestiging vermeldt de klachtencommissie of de in het tweede lid bedoelde toestemming is verkregen. De klachtencom­missie vermeldt tevens in de ontvangst­bevestiging, dat de klager zich desgewenst kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure. Eventuele kosten van deze bijstand worden niet vergoed door (naam aanbieder).

4. De klachtencommissie kan de klager verzoeken, binnen een door de klachtencom­mis­sie te bepalen termijn, nadere inlichtingen te verstrekken met betrekking tot zijn klacht.

5. De klachtencommissie kan de klager vragen om aan te tonen, dat hij bevoegd is om een klacht in te dienen.

6. De klachtencommissie stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een kopie van de klacht aan de aangeklaagde. De klachtencommissie stelt de aangeklaag­de in de gelegenheid om, binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn, schriftelijk te reageren op de klacht. De klachtencommissie vermeldt in de begeleidende brief bij de klacht, dat de aangeklaagde zich desgewenst kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure.

7. Indien de klacht niet wordt ingediend door de cliënt of iemand die de cliënt daartoe ge­machtigd heeft, stuurt de klachtencommissie de cliënt een kopie van de klacht en van de ontvangstbevestiging die aan de klager is gestuurd. De klachtencommissie stelt de cliënt in de gelegenheid om, binnen een door de voorzitter van de klachtencommissie te bepalen termijn, te reageren op hetgeen waarop de klacht betrekking heeft.

## *Toelichting*

*Lid 5*

*Hiervoor bestaat bijvoorbeeld aanleiding, als een klacht wordt ingediend door iemand die zegt daartoe gemachtigd te zijn door een cliënt. De klachtencommissie vraagt dan de betreffende persoon de machtiging te overleggen.*

*Lid 2 en 6*

*De klager of de aangeklaagde bepalen uiteraard zelf of zij behoefte hebben aan bijstand en kiezen zelf degene die hen bijstand zal verlenen. Voor zover aan bijstand kosten zijn ver­bonden, zijn deze voor rekening van degene die de bijstand vraagt.*

**Artikel 8 Termijn van behandeling**

1. De klachtencommissie doet binnen zes weken, te rekenen vanaf de datum waarop de klacht is ontvangen, uitspraak over de klacht.

2. De klachtencommissie is bevoegd om deze termijn te verlengen. Indien de klachten­commissie van deze bevoegdheid gebruik maakt, meldt zij dit aan de klager, degene op wie de klacht betrekking heeft en aan de raad van bestuur. De klachten­commissie vermeldt hierbij waarom zij de termijn verlengd heeft en binnen welke termijn zij alsnog uitspraak zal doen.

***Toelichting***

*De Jeugdwet bevat geen termijn waarbinnen een klacht behandeld moet zijn, maar bepaalt dat zo’n termijn in de klachtenregeling moet staan. De jeugdhulpaanbieder kan de termijn dus zelf bepalen.*

##### Artikel 9 Bevoegdheid van de commissie

1. De voorzitter van de klachtencommissie beoordeelt of de klachtencommissie bevoegd is om van een klacht kennis te nemen.

2. De klachtencommissie is niet bevoegd klachten te behandelen die:

a. geen betrekking hebben op de uitvoering van jeugdhulp;

b. betrekking hebben op beslissingen of op de nakoming van verplichtingen genoemd in artikel 55 Wzd;

c. (mede) strekken tot vergoeding van geleden schade.

3. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de voorzitter, zoals bedoeld in lid 1, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.

4. Een bezwaar, zoals bedoeld in het tweede lid, wordt beoordeeld door de voorzitter van de klachtencommissie samen met twee door hem aan te wijzen leden van de klachten­commissie. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mede.

5. Indien de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere organisatie stuurt de klachtencommissie de klacht door naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.

6. Indien de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt omdat deze (mede) strekt tot vergoeding van schade stuurt de klachtencommissie de klacht door naar de raad van bestuur, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.

7. Indien de klachtencommissie een klacht niet behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een beslissing of de nakoming van een verplichting genoemd in artikel 55 Wzd, stuurt de klachtencommissie de klacht door naar de raad van bestuur met het verzoek zorg te dragen voor indiening van de klacht bij (naam klachtencommissie).

## *Toelichting*

*De klachtencommissie is onder meer niet bevoegd om van een klacht kennis te nemen als de klacht een gedraging betreft van een persoon die niet voor de zorg­aanbieder werkzaam is (zoals bijvoorbeeld een mede-cliënt) of als de klacht betrekking heeft op een andere zorgaanbieder.*

*Lid 2 en 6*

*De klachtencommissie neemt geen claims in behandeling. Een claim die bij de klachtencommissie wordt ingediend, wordt doorgestuurd naar de raad van bestuur tenzij de klager bezwaar maakt tegen doorzending. In dat geval wordt de claim aan de klager geretourneerd.*

*De klachtencommissie neemt ook geen klachten in behandeling over beslissingen of over de nakoming van verplichtingen die in de Wet zorg en dwang (Wzd) genoemd zijn. De Wzd bepaalt dat klachten over de beslissingen die genoemd zijn in artikel 55 Wzd of over de nakoming van verplichtingen die in artikel 55 Wzd genoemd zijn, worden beoordeeld door een klachtencommissie die is ingesteld door een of meer representatieve organisaties van zorgaanbieders en een of meer representatieve cliënten­organisaties.*

Over de volgende beslissingen kan op grond van artikel 55 Wzd een klacht kan worden ingediend:

\* de beslissing over de vraag of een cliënt in staat kan worden van een redelijke waardering van zijn belangen;

\* de beslissing om onvrijwillige zorg in het zorgplan op te nemen;

\* uitvoering van onvrijwillige zorg;

\* een beslissing om onvrijwillige zorg te verlenen in de periode waarin nog geen zorgplan is vastgesteld;

\* een beslissing om onvrijwillige zorg te verlenen in een situatie waarin bij het opstellen van het zorgplan redelijkerwijs niet voorzien kon worden;

\* een beslissing over verlof of ontslag;

\* een beslissing van de Wzd-functionaris.

Over de nakoming van de volgende verplichtingen kan op grond van artikel 55 Wzd een klacht worden ingediend:

\* de verplichting om het dossier bij te houden, voor zover dat betrekking heeft op onvrijwillige zorg;

\* een verplichting van de Wzd-functionaris.

**Artikel 10 Ontvankelijkheid van de klacht**

1. De voorzitter van de klachtencommissie kan een klacht niet-ontvankelijk verklaren als:

a. deze betrekking heeft op een handeling die de klachtencommissie al eerder beoordeeld heeft naar aanleiding van een klacht;

b. indien een gelijke klacht nog in behandeling is;

c. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;

d. de klacht betrekking heeft op een handeling die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden.

2. Indien de voorzitter van de klachtencommissie een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

3. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de voorzitter, zoals bedoeld in het tweede lid van dit artikel, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.

4. Een bezwaar zoals bedoeld in het derde lid van dit artikel wordt beoordeeld door de voorzitter van de klachtencommissie samen met twee door hem aan te wijzen leden van de klachten­commissie. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mede.

***Toelichting***

*In uitzonderlijke gevallen is een klacht niet-ontvankelijk. Deze modelregeling delegeert de bevoegdheid om daarover een besluit te nemen aan de voorzitter van de klachtencommissie en geeft de klager de mogelijkheid bezwaar te maken tegen diens oordeel.*

*Deze modelregeling bepaalt dat klachten die betrekking hebben op iets dan langer dan twee jaar geleden plaatsvond niet in behandeling worden genomen. Hiermee wordt aangesloten bij de termijn die in het deel over klachten over zorg is opgenomen.*

**Artikel 11 Zittingscommissie**

1. Een klacht wordt behandeld door een door de voorzitter per klacht samen te stellen zittingscommissie. Deze bestaat uit ten minste drie leden van de klachtencommissie, onder wie de voorzitter.

2. De voorzitter stelt de zittingscommissie zodanig samen, dat een deskundige en zorg­vuldige beslissing over de klacht is gewaarborgd.

3. Een lid van de klachtencommissie op wie een klacht rechtstreeks betrekking heeft, wordt niet benoemd tot lid van de zittingscommissie die de klacht zal behandelen.

4. Een lid van de klachtencommissie neemt geen deel aan de beoordeling van een klacht als hij naar zijn mening onvoldoende in staat is om onpartijdig te oordelen over de betreffende klacht.

5. De secretaris deelt de klager en de aangeklaagde binnen een door de voorzitter vastgestelde termijn mee in welke samenstelling de commissie de klacht zal beoordelen.

## Artikel 12 Wraking

1. Zowel de klager als de aangeklaagde kan, binnen een door de voorzitter vastgestelde termijn, gemotiveerd bezwaar maken tegen deelname van een lid van de commissie aan de beoordeling van de klacht.

2. De zittingscommissie beslist over bezwaren tegen haar samenstelling.

3. Als een bezwaar gegrond wordt verklaard, trekt het betreffende commissielid zich terug en benoemt de voorzitter een ander lid van de klachtencommissie tot lid van de zittingscommissie. Als het de voorzitter betreft, treedt diens plaatsvervanger in zijn plaats. De secretaris informeert de klager en de aangeklaagde over de nieuwe samenstelling van de zittingscommissie.

Artikel 13 Onderzoek

1. De klachtencommissie kan medewerkers van (naam aanbieder) verzoe­ken inlichtingen te verstrekken ter zake van hetgeen waarover is geklaagd.

2. Medewerkers van (naam aanbieder) zijn gehouden hun medewerking te verlenen aan de werkzaam­heden van de klachtencommissie voor zover dit redelijkerwijs van hen gevergd kan worden.

## *Toelichting*

*Het verstrekken van inlichtingen kan ook inhouden dat een kopie van (een gedeelte van) het dossier van de cliënt wordt verstrekt. De klachtencommissie laat het de klager weten, als het voor de behandeling van de klacht nodig is om zijn dossier in te zien (zie artikel 7, derde lid van deze regeling). Als de klager naar aanleiding daarvan geen bezwaar maakt, mogen de klachten­commissie en de medewerkers ervan uitgaan, dat de klager daarmee instemt.*

##### Artikel 14 Hoorzitting

1. De zittingscommissie kan besluiten een hoorzitting te houden ten einde de klager en de aangeklaagde gelegenheid te geven hun standpunten mondeling toe te lichten.

2. In de regel worden partijen in elkaars aanwezigheid gehoord tijdens de hoorzitting. Op gemotiveerd verzoek van de klager of de aangeklaagde kan de zittingscommissie hen afzonder­lijk horen.

3. Indien de klager en de aangeklaagde afzonderlijk worden gehoord, draagt de zittings­commissie zorg voor een verslag van het besprokene. Dit verslag brengt de zittings­commissie ter kennis van de partij die niet aanwezig was tijdens het horen en geeft deze de gelegenheid om binnen een door de zittingscommissie te bepalen termijn te reageren.

***Toelichting***

*Voor een goed verloop van de klachtenprocedure is een hoorzitting van groot belang. Alleen in uitzonderingsgevallen zal de klachtencommissie kunnen volstaan met beoordeling van de klacht op basis van de stukken.*

*Het komt voor, dat de klager of de aangeklaagde vraagt om afzonderlijk gehoord te worden, dus buiten aanwezigheid van de ander. Het afzonderlijk horen van partijen bemoeilijkt het onderzoek van de klacht. Ook komt een belangrijke doelstelling van het klachtrecht, herstel van het vertrouwen tussen partijen, in het gedrang als partijen afzonderlijk gehoord worden. Deze klachtenregeling gaat er daarom vanuit dat partijen alleen in uitzonderlijke gevallen afzonderlijk gehoord worden.*

*Ook voor de hoorzitting geldt, dat de klager en de aangeklaagde zich kunnen laten bijstaan (zie de toelichting bij artikel 7).*

*Waar de hoorzitting wordt gehouden is niet geregeld in deze klachtenregeling. Uiteraard moet de locatie bereikbaar en toegankelijk zijn voor zowel de klager als degene op wie de klacht betrekking heeft. Als de klager of degene op wie de klacht betrekking heeft bezwaar heeft tegen de gekozen locatie is het van belang om te proberen om zo mogelijk een andere locatie te kiezen.*

**Artikel 15 Stopzetting behandeling van de klacht**

Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door mondeling of schriftelijk te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht door de klachtencommissie wenst. Als de commissie een klacht om deze reden niet verder behandelt, deelt de commissie dit mee aan de aangeklaagde, de raad van bestuur en de klager.

**Artikel 16 Uitspraak klachtencommissie**

1. De uitspraak van de klachtencommissie strekt tot ongegrondverklaring van de klacht dan wel gehele of gedeeltelijke gegrondverklaring van de klacht.

2. De zittingscommissie beslist met gewone meerderheid van stemmen over de vast­stelling van een uitspraak.

3. In iedere uitspraak beschrijft de klachtencommissie:

a. de klacht waarop de uitspraak betrekking heeft;

b. de standpunten van de klager en de aangeklaagde;

c. de wijze waarop de klachtencommissie de klacht behandeld heeft;

d. het oordeel van de klachtencommissie en de motivering daarvan;

e. de namen van de leden die de uitspraak vastgesteld hebben;

f. eventuele aanbevelingen van de klachtencommissie.

4. Uitspraken van de klachtencommissie worden ondertekend door de voorzitter van de klachtencommissie.

5. De klachtencommissie stuurt de uitspraak over een klacht, zo spoedig mogelijk na de hoorzitting, aan:

a. de klager;

b. de betrokken cliënt, indien deze niet zelf de klager is;

c. de aangeklaagde;

d de raad van bestuur.

**Artikel 17 Raad van bestuur**

1. De raad van bestuur deelt, binnen een maand na ontvangst van de uitspraak van de klachtencommissie, aan de klager, aan degene op wie de klacht betrekking heeft en aan de klachtencommissie mee of hij maatregelen zal nemen naar aanleiding van de uitspraak van de klachtencommissie en zo ja, welke dit zijn. Indien de klachtencommissie in haar uitspraak aanbevelingen heeft opgenomen geeft de raad van bestuur aan of hij deze aanbevelingen overneemt. Is dit niet het geval dan motiveert de raad van bestuur dit.

2. De raad van bestuur is bevoegd om deze termijn te verlengen. Indien de raad van bestuur van deze bevoegdheid gebruik maakt, meldt hij dit aan de klager, degene op wie de klacht betrekking heeft en aan de klachtencommissie. De raad van bestuur vermeldt hierbij waarom hij de termijn verlengd heeft en binnen welke termijn hij alsnog zal aangeven of hij maatregelen zal nemen naar aanleiding van de uitspraak van de klachtencommissie en zo ja, welke dit zijn.

***Toelichting***

*De Jeugdwet maakt een onderscheid tussen het beoordelen van een klacht en het nemen van maatregelen naar aanleiding daarvan. De klachtencommissie geeft een oordeel en kan op basis van haar oordeel ook aanbevelingen doen. De raad van bestuur bepaalt echter of het oordeel consequenties heeft en of de aanbevelingen van de klachtencommissie zullen worden uitgevoerd. De Jeugdwet bepaalt dat de raad van bestuur de klager en de klachtencommissie hierover binnen een maand informeert. De termijn waarbinnen dit moet gebeuren is overgenomen uit de Jeugdwet. De raad van bestuur kan die termijn verlengen.*

*Ook indien de klachtencommissie de klacht ongegrond heeft geoordeeld kan de uitspraak aanleiding geven tot maatregelen. Ook in dit geval behoort de raad van bestuur derhalve te reageren op de uitspraak.*

**Hoofdstuk 4 Klachtenbehandeling specifieke beslissingen gesloten jeugdhulp**

**Artikel 18 Toepassing**

Dit hoofdstuk van de klachtenregeling is alleen van toepassing op klachten over beslissingen over:

1. beperking van de vrijheid van de jeugdige binnen de gesloten accommodatie, te weten:

a. een verbod zich op te houden op in het hulpverleningsplan aangegeven plaatsen en zo nodig de tijdstippen waarop dat verbod geldt;

b. tijdelijke plaatsing in afzondering;

c. tijdelijke overplaatsing binnen de gesloten accommodatie of naar een andere gesloten accommodatie;

d. het vastpakken en vasthouden.

2. verlening van jeugdhulp tegen de wil van de jeugdige of van degene die het gezag over hem uitoefent indien dit betreft:

a. toepassing van jeugdhulpverleningsprogramma’s

b. geneeskundige behandelingsmethoden, waaronder het toedienen van medicatie;

c. beperkingen van het brief- en telefoonverkeer of het gebruik van andere communicatiemiddelen;

d. beperkingen van bezoek of dat bezoek slechts onder toezicht kan plaatsvinden.

3. toepassing van controlemaatregelen:

a. onderzoek aan lichaam en kleding;

b. onderzoek van urine op de aanwezigheid van gedragsbeïnvloedende middelen;

c. onderzoek van de kamer van de jeugdige op de aanwezigheid van voorwerpen die hij niet in zijn bezit mag hebben;

d. onderzoek van poststukken afkomstig van of bestemd voor de jeugdige op de aanwezigheid van voorwerpen die hij niet in zijn bezit mag hebben.

4. vrijheidsbeperking tijdens vervoer

a. vastpakken en vasthouden;

b. onderzoek aankleding;

c. tijdelijke plaatsing in afzonderlijke en af te sluiten ruimte in het vervoermiddel

5. beslissingen aangaande verlof

***Toelichting***

*Beslissingen aangaande verlof zijn in de Jeugdwet niet geconcretiseerd. Het kan dus gaan om iedere beslissing aangaande het verlof, zoals het wel of niet verlof verlenen, de voorwaarden die aan verlening van verlof worden verbonden en de intrekking van verlof.*

# Artikel 19 Het indienen van een klacht

1. Een klacht over de in artikel 18 genoemde beslissingen kan schriftelijk of elektronisch worden ingediend bij de klachtencommissie door de jeugdige of degene die het gezag over hem heeft.

2. Een klacht over de in artikel 18 genoemde beslissingen kan worden ingediend tot zes maanden nadat de beslissing is genomen. De voorzitter van de klachtencommissie kan besluiten dat de klachtencommissie een klacht, die na afloop van die termijn wordt ingediend, toch in behandeling neemt als hij van mening is dat van de klager redelijkerwijs niet verwacht kon worden dat hij de klacht eerder indiende.

***Toelichting***

*Artikel 6.5.1, eerste lid Jeugdwet bepaalt dat een klacht over de in artikel 20 genoemde beslissingen moet worden ingediend binnen ‘een redelijke termijn’. In deze klachtenregeling is dat geconcretiseerd tot: binnen zes maanden nadat de beslissing is genomen. Tevens voorziet de klachtenregeling in een zogeheten hardheidsclausule die het mogelijk maakt dat de klachtencommissie een klacht in behandeling neemt ondanks dat die termijn is verstreken.*

**Artikel 20 Bemiddeling door een lid van de klachtencommissie**

Op verzoek van de klager bemiddelt een lid van de klachtencommissie tussen de klager en degene die de beslissing heeft genomen waarop de klacht betrekking heeft.

***Toelichting***

*Deze bepaling is gebaseerd op artikel 6.2.1 Besluit Jeugdwet. Bemiddeling vindt plaats op verzoek van de klager. De klager kan direct bij indiening van de klacht al te kennen geven dat hij bemiddeling wenst. Ook het secretariaat van de klachtencommissie dit aan de klager voorstellen.*

**Artikel 21 Schorsing**

De klager die een klacht heeft ingediend bij de klachtencommissie kan tevens de voorzitter van de beroepscommissie verzoeken om de beslissing waarop de klacht betrekking heeft te schorsen voor de duur van de klachtenprocedure.

***Toelichting***

# *Deze bepaling is gebaseerd op artikel 6.5.2 Jeugdwet. De uitvoering van een beslissing waartegen een klacht is ingediend wordt niet automatisch opgeschort. De klager kan echter een verzoek tot*

# *schorsing indienen. Dit verzoek moet niet bij de klachtencommissie worden ingediend, maar bij de voorzitter van de beroepscommissie. Dit is een lid van de Raad voor Strafrechtstoepassing en Jeugdbescherming (RSJ). Het verzoek tot schorsing kan gedaan worden middels een formulier dat te vinden is op* [*www.rsj.nl*](http://www.rsj.nl)*, dit kan per e-mail of fax aan de RSJ worden gestuurd.*

**Artikel 22 Bijstand / tolk**

1. De klager kan zich tijdens de klachtenprocedure doen bijstaan door een vertrouwens­persoon en / of iemand anders van zijn keuze.

2. Indien de klager de Nederlandse taal onvoldoende beheerst, draagt de voorzitter van de klachtencommissie zorg voor de bijstand van een tolk.

***Toelichting***

# *Deze bepaling is gebaseerd op artikel 6.2.2 Besluit Jeugdwet. De werkzaamheden van de vertrouwenspersoon worden gefinancierd door de gemeente en zijn dus kosteloos voor de klager. Eventuele kosten van andere personen die de klager bijstaan, blijven voor eigen rekening of zijn voor rekening van de klager. Hierop wordt een uitzondering gemaakt voor bijstand van een tolk. De kosten hiervan zijn voor rekening van de jeugdhulpaanbieder.*

**Artikel 23 In behandeling nemen van een klacht**

1. Indien de klacht nog niet is besproken met degene op wie de klacht betrekking heeft is de klachten­commissie bevoegd om de klager voor te stellen alsnog met diegene te bespreken en te proberen de klacht informeel op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel neemt de klachtencommissie de klacht vooralsnog niet in behandeling. De klachten­commissie neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager haar laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen.

2. De secretaris vraagt de cliënt of diens vertegenwoordiger om (naam aanbieder) toestemming te geven om informatie over de cliënt, waaronder gegevens uit het dossier van de cliënt begrepen zijn, aan de klachtencommissie te verstrekken voor zover deze, naar het oordeel van de klachtencommissie, voor de beoordeling van de klacht relevant zijn. Indien de klacht wordt ingediend door een nabestaande van de cliënt vraagt de secretaris de behandelend arts van de cliënt of toestemming van de cliënt voor informatieverstrekking verondersteld mag worden. In dat geval kan inzage worden gegeven.

3. De klachtencommissie stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een bevestiging van de ontvangst van de klacht aan de klager. In de ontvangst­bevestiging vermeldt de klachtencommissie of de in het tweede lid bedoelde toestemming is verkregen. De klachtencom­missie vermeldt tevens in de ontvangst­bevestiging, dat de klager zich desgewenst kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure. Eventuele kosten van deze bijstand worden niet vergoed door (naam aanbieder).

4. De klachtencommissie kan de klager verzoeken, binnen een door de klachtencom­mis­sie te bepalen termijn, nadere inlichtingen te verstrekken met betrekking tot zijn klacht.

5. De klachtencommissie kan de klager vragen om aan te tonen, dat hij bevoegd is om een klacht in te dienen.

6. De klachtencommissie stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een kopie van de klacht aan de aangeklaagde. De klachtencommissie stelt de aangeklaag­de in de gelegenheid om, binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn, schriftelijk te reageren op de klacht. De klachtencommissie vermeldt in de begeleidende brief bij de klacht, dat de aangeklaagde zich desgewenst kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure.

7. Indien de klacht niet wordt ingediend door de cliënt of iemand die de cliënt daartoe ge­machtigd heeft, stuurt de klachtencommissie de cliënt een kopie van de klacht en van de ontvangstbevestiging die aan de klager is gestuurd. De klachtencommissie stelt de cliënt in de gelegenheid om, binnen een door de voorzitter van de klachtencommissie te bepalen termijn, te reageren op hetgeen waarop de klacht betrekking heeft.

**Artikel 24 Termijn van behandeling**

De klachtencommissie doet zo spoedig mogelijk, doch in ieder geval binnen vier weken, te rekenen vanaf de datum waarop de klacht is ontvangen, uitspraak over de klacht.

##### Artikel 25 Bevoegdheid van de commissie

1. De voorzitter van de klachtencommissie beoordeelt of de klachtencommissie bevoegd is om van een klacht kennis te nemen. Indien de commissie niet bevoegd is deelt de voorzitter dit schriftelijke of elektronisch mee aan de klager.

2. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de voorzitter, zoals bedoeld in lid 1, schriftelijk of elektronisch bezwaar maken tegen dat besluit.

3. Een bezwaar, zoals bedoeld in het tweede lid, wordt beoordeeld door de voorzitter van de klachtencommissie samen met twee door hem aan te wijzen leden van de klachten­commissie. Hun gemotiveerde beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk of elektronisch aan de klager mee.

4. Indien de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder stuurt de klachtencommissie de klacht door naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.

5. Indien de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt omdat deze (mede) strekt tot vergoeding van schade stuurt de klachtencommissie de klacht door naar de raad van bestuur, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.

**Artikel 26 Ontvankelijkheid van de klacht**

1. De voorzitter van de klachtencommissie kan een klacht niet-ontvankelijk verklaren als:

a. deze betrekking heeft op een handeling die de klachtencommissie al eerder beoordeeld heeft naar aanleiding van een klacht;

b. indien een gelijke klacht nog in behandeling is;

c. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;

d. de klacht betrekking heeft op een handeling die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden.

2. Indien de voorzitter van de klachtencommissie een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

3. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de voorzitter, zoals bedoeld in het tweede lid van dit artikel, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.

4. Een bezwaar zoals bedoeld in het derde lid van dit artikel wordt beoordeeld door de voorzitter van de klachtencommissie samen met twee door hem aan te wijzen leden van de klachten­commissie. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mede.

**Artikel 27 Zittingscommissie**

1. Een klacht wordt behandeld door de voorzitter en ten minste twee leden van de klachten­commissie.

2. De voorzitter stelt de zittingscommissie zodanig samen, dat in ieder geval een jurist en een gekwalificeerde gedragswetenschapper daarvan deel uit maken. Indien de klacht betrekking heeft op een geneeskundige behandeling van een stoornis van de geestvermogens maakt ook een psychiater deel uit van de zittingscommissie. Indien de klacht betrekking heeft een geneeskundige behandeling zoals bedoeld die niet zijde een behandeling van een stoornis van de geestvermogen maakt ook een arts deel uit van de zittingscommissie.

3. Een lid van de klachtencommissie neemt geen deel aan de beoordeling van een klacht als hij naar zijn mening onvoldoende in staat is om onpartijdig te oordelen over de betreffende klacht.

4. De secretaris deelt de klager en de aangeklaagde binnen een door de voorzitter vastgestelde termijn schriftelijk of elektronisch mee in welke samenstelling de commissie de klacht zal beoordelen.

***Toelichting***

*De Regeling Jeugdwet definieert wat onder een gekwalificeerde gedragswetenschapper verstaan wordt. Het betreft een beroepsbeoefenaar die is ingeschreven in het register Kinder- en Jeugdpsychologen van het NIP of die als orthopedagoog-generalist is ingeschreven in het register van de NVPO of als postmaster-orthopedagoog SKJ of als postmaster-psycholoog SKJ is ingeschreven in Kwaliteitsregister Jeugd of als gezondheidspsycholoog of psychotherapeut is ingeschreven in het Big-register.*

## Artikel 28 Wraking

1. Zowel de klager als de aangeklaagde kan, binnen een door de voorzitter vastgestelde termijn, gemotiveerd bezwaar maken tegen deelname van een lid van de zittingscommissie aan de zittingscommissie beoordeling van de klacht.

2. De zittingscommissie beslist over bezwaren tegen haar samenstelling.

3. Als een bezwaar gegrond wordt verklaard, trekt het desbetreffende commissielid zich terug en benoemt de voorzitter een ander lid van de zittingscommissie in zijn plaats. De secretaris informeert de klager en de aangeklaagde schriftelijk of elektronisch over de nieuwe samenstelling van de zittingscommissie.

Artikel 29 Onderzoek

1. De klachtencommissie kan medewerkers van (naam aanbieder) verzoe­ken inlichtingen te verstrekken ter zake van hetgeen waarover is geklaagd.

2. Medewerkers van (naam aanbieder) zijn gehouden hun medewerking te verlenen aan de werkzaam­heden van de klachtencommissie voor zover dit redelijkerwijs van hen gevergd kan worden.

##### Artikel 30 Hoorzitting

1. De zittingscommissie kan besluiten een hoorzitting te houden ten einde de klager en de aangeklaagde gelegenheid te geven hun standpunten mondeling toe te lichten.

2. In de regel worden partijen in elkaars aanwezigheid gehoord tijdens de hoorzitting. Op gemotiveerd verzoek van de klager of de aangeklaagde kan de zittingscommissie hen afzonder­lijk horen.

3. Indien de klager en de aangeklaagde afzonderlijk worden gehoord, draagt de zittings­commissie zorg voor een verslag van het besprokene. Dit verslag brengt de zittings­commissie ter kennis van de partij die niet aanwezig was tijdens het horen en geeft deze de gelegenheid om binnen een door de zittingscommissie te bepalen termijn te reageren.

***Toelichting***

*Voor een goed verloop van de klachtenprocedure is een hoorzitting van groot belang. Alleen in uitzonderingsgevallen zal de klachtencommissie kunnen volstaan met beoordeling van de klacht op basis van de stukken.*

*Het komt voor, dat de klager of de aangeklaagde vraagt om afzonderlijk gehoord te worden, dus buiten aanwezigheid van de ander. Het afzonderlijk horen van partijen bemoeilijkt het onderzoek van de klacht. Ook komt een belangrijke doelstelling van het klachtrecht, herstel van het vertrouwen tussen partijen, in het gedrang als partijen afzonderlijk gehoord worden. Deze klachtenregeling gaat er daarom vanuit dat partijen alleen in uitzonderlijke gevallen afzonderlijk gehoord worden.*

*Ook voor de hoorzitting geldt, dat de klager en de aangeklaagde zich kunnen laten bijstaan (zie de toelichting bij artikel 6).*

*Waar de hoorzitting wordt gehouden is niet geregeld in deze klachtenregeling. Uiteraard moet de locatie bereikbaar en toegankelijk zijn voor zowel de klager als degene op wie de klacht betrekking*

*heeft. Als de klager of degene op wie de klacht betrekking heeft bezwaar heeft tegen de gekozen locatie is het van belang om te proberen om zo mogelijk een andere locatie te kiezen.*

**Artikel 31 Stopzetting behandeling van de klacht**

Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door mondeling of schriftelijk te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht door de klachtencommissie wenst. Als de commissie een klacht om deze reden niet verder behandelt, deelt de commissie dit mee aan de aangeklaagde, de raad van bestuur en de klager.

**Artikel 32 Uitspraak klachtencommissie**

1. De uitspraak van de klachtencommissie strekt tot:

a. onbevoegdverklaring van de commissie;

b. niet-ontvankelijkverklaring van de klacht;

c. ongegrondverklaring van de klacht;

d. gegrondverklaring van de klacht.

2. De zittingscommissie beslist met gewone meerderheid van stemmen over de vast­stelling van een uitspraak.

3. In iedere uitspraak beschrijft de klachtencommissie:

a. de klacht waarop de uitspraak betrekking heeft;

b. de standpunten van de klager en de aangeklaagde;

c. de wijze waarop de klachtencommissie de klacht behandeld heeft;

d. het oordeel van de klachtencommissie en de motivering daarvan;

e. de namen van de leden die de uitspraak vastgesteld hebben;

f. eventuele aanbevelingen van de klachtencommissie;

g. een eventuele tegemoetkoming aan de klager;

h. de mogelijkheid om in beroep te gaan tegen de uitspraak van de klachtencommissie, de termijn waarbinnen dit moet gebeuren en de wijze waarop dit gedaan moet worden.

4. Indien de uitspraak strekt tot gegrondverklaring van de klacht vernietigt de commissie de bestreden beslissing geheel of gedeeltelijk en kan zij degene die de beslissing heeft genomen opdragen een nieuwe beslissing te nemen en een termijn stellen waarbinnen dit moet gebeuren.

5. Uitspraken van de klachtencommissie worden ondertekend door de voorzitter van de klachtencommissie.

6. De klachtencommissie stuurt de uitspraak over een klacht, zo spoedig mogelijk na de hoorzitting, aan:

a. de klager;

b. de betrokken cliënt, indien deze niet zelf de klager is;

c. degene op wiens beslissing de klacht betrekking heeft;

d de raad van bestuur.

***Toelichting***

*Met de in het derde lid genoemde tegemoetkoming wordt geen schadevergoeding bedoeld, het gaat om enige verzachting te brengen van het nadeel dat de jeugdige heeft ondervonden. Een tegemoetkoming kan financieel zijn, maar ook in natura. De RSJ heeft een lijst met standaard­bedragen opgesteld voor financiële tegemoetkomingen.*

*Zowel de klager als de jeugdhulpverlener kan van een uitspraak van de klachtencommissie in beroep gaan bij de beroepscommissie van de RSJ.*

# Hoofdstuk 5 Overige bepalingen

**Artikel 33 Openbaarmaking klachtenregeling**

De raad van bestuur brengt deze regeling onder de aandacht van degenen die op een klacht kunnen indienen op grond van deze regeling en hun eventuele vertegen­woor­digers door hen bij het begin van de verlening van jeugdhulp te attenderen op deze regeling, door hun desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken en door de regeling op de website van (naam aanbieder) te plaatsen.

***Toelichting***

*De Jeugdwet bepaalt dat de klachtenregeling op passende wijze onder de aandacht gebracht moet worden van degenen die een klacht kunnen indien. In dit artikel wordt deze verplichting geconcretiseerd. Wie een klacht kunnen indienen is geregeld in artikel 8 van deze modelregeling.*

**Artikel 34 Overige klacht- en meldmogelijkheden**

Deze regeling laat de mogelijkheden om klachten voor te leggen aan andere instan­ties onver­let.

**Artikel 35 Kosten**

Voor de behandeling van klachten worden geen kosten in rekening gebracht aan de klager of de aangeklaagde.

**Artikel 36 Evaluatie**

1. De raad van bestuur evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerking­treding en vervolgens zo vaak als de raad van bestuur dit wenselijk vindt.

2. De raad van bestuur betrekt bij iedere evaluatie ten minste de klachtencommissie, de vertrouwenspersoon, de ondernemingsraad en de centrale cliëntenraad.

###### Artikel 37 Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de voorzitter van de klachtencommissie voor zover het de werkwijze van de klachtencommissie betreft. In overige onvoorziene om­standig­heden beslist de raad van bestuur.

# *Toelichting*

*Ondanks dat deze regeling vrij gedetailleerd is zullen zich in de praktijk altijd omstandigheden voordoen waarin deze regeling niet voorziet. Het is van belang dat duidelijk is wie dan beslist wat er gebeurt.*

##### Artikel 38 Vaststelling en wijziging regeling

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de raad van bestuur.

2. Voorgenomen besluiten tot wijziging van deze regeling legt het bestuur ter advisering voor aan de klachtencommissie.

3. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt het bestuur ter advisering voor aan de centrale cliëntenraad en ter instemming voor aan de ondernemings­raad.

***Toelichting***

##### *Het adviesrecht van de cliëntenraad is gebaseerd op artikel 4.2.6, eerste lid, onderdeel l Jeugdwet. Het betreft een zogeheten verzwaard adviesrecht. Dat wil zeggen dat de jeugdhulpaanbieder na een negatief advies van de centrale cliëntenraad het voorgenomen besluit alleen mag nemen nadat*

##### *de commissie van vertrouwenslieden het voorgenomen besluit heeft beoordeeld en heeft geconcludeerd dat de jeugdhulpaanbieder ‘bij afweging van de belangen in redelijkheid tot zijn voornemen heeft kunnen komen’. Het instemmingsrecht van de ondernemingsraad is gebaseerd op artikel 27, eerste lid, onderdeel j Wet op de ondernemingsraden.*

##### Op 1 juli 2020 treedt de Wmcz 2018 in werking, de bepalingen over medezeggenschap uit de Jeugdwet vervallen dan. In plaats daarvan wordt de Wmcz 2018 van overeenkomstige toepassing verklaard op jeugdhulpaanbieders en gecertificeerde instellingen. Het verzwaard adviesrecht van de cliëntenraad bij besluiten over de klachtenregeling wordt dan vervangen door een instemmingsrecht.

##### Artikel 39 Overgangsbepaling

Klachten die in behandeling waren op dag waarop deze regeling in werking treedt worden behandeld op basis van de voordien geldende klachtenregeling.

**Artikel 40** **Datum van inwerkingtreding**

1. Deze regeling treedt in werking op dd/mm/20jj.

2. Klachten die in behandeling waren op dag waarop deze regeling in werking treedt worden behandeld op basis van de voordien geldende klachtenregeling.

© Dit model is met grote zorgvuldigheid en met gebruikmaking van de meest actuele gegevens tot stand gekomen. Het is evenwel niet uitgesloten dat deze uitgave onjuistheden en / of onvolkomenheden bevat. De VGN aanvaardt geen aansprakelijkheid voor directe of indirecte schade die hierdoor kan ontstaan.

Aan de inhoud van deze uitgave kunnen geen rechten worden ontleend.

1. Bij het opstellen van deze modelklachtenregeling is gebruik gemaakt van de modelklachtenregeling van ActiZ en LOC Zeggenschap in zorg. VGN dankt hen voor het beschikbaar stellen daarvan. [↑](#footnote-ref-1)