

## **Klachtenregeling Klachtenportaal Zorg voor jeugdhulpaanbieders en gecertificeerde instellingen vallend onder de Jeugdwet**

Op grond van de Jeugdwet is iedere jeugdhulpaanbieder en gecertificeerde instelling verplicht een klachtenregeling te treffen voor de behandeling van klachten over gedragingen van hen of van voor hen werkzame personen jegens een jeugdige, ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of een pleegouder in het kader van de verlening van jeugdhulp, de uitvoering van een kinderschermingsmaatregel of jeugdreclassering. Deze klachtenregeling voldoet aan de gestelde eisen in de Jeugdwet.

Klachtenportaal Zorg is een onafhankelijk orgaan dat klachten behandelt die worden ingediend over de geleverde jeugdhulp, de uitvoering van een kinderschermingsmaatregel of jeugdreclassering van jeugdhulpaanbieders en gecertificeerde instellingen die zijn aangesloten bij Klachtenportaal Zorg. Deze klachtenregeling heeft geen betrekking op gesloten jeugdhulp.

Klachtenportaal Zorg voorziet in een zorgvuldige klachtenbehandeling door het creëren van de mogelijkheid tot herstel van de relatie, gebaseerd op onderling vertrouwen en gelijkwaardigheid van klager en aanbieder en waar nodig op basis van hoor en wederhoor het laten onderzoeken en beoordelen van klachten. Tevens levert Klachtenportaal Zorg een bijdrage aan het bewaken en bevorderen van de kwaliteit van zorg door het systematisch verzamelen van klachten en het signaleren van mogelijke tekortkomingen in zorg. Het uitgangspunt van Klachtenportaal Zorg is een vlotte afhandeling van de klacht volgens een vaste procedure, zoals vastgelegd in deze klachtenregeling. De klachtenbehandeling, zoals neergelegd in deze klachtenregeling, is voor de klager kosteloos.

### **Artikel 1      Begripsbepalingen**

1. In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:
  - a. De Wet: De Jeugdwet (Stb.2014, 105);
  - b. Aanbieder: jeugdhulpaanbieder en gecertificeerde instelling als bedoeld in artikel 1.1 van de Jeugdwet en aangesloten bij Klachtenportaal Zorg;
  - c. Klacht: een schriftelijke uiting van onvrede over een gedraging van de aanbieder, voor zover betrekking hebbend op de uitvoering van de jeugdhulp;
  - d. Gedraging: enig handelen of nalaten van de aanbieder of van voor hen werkzame personen, alsmede het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor een klager voor zover betrekking hebbend op de uitvoering van de jeugdhulp;
  - e. Klager: degene die de klacht indient. Dit kan zijn: de jeugdige, de ouder, de ouder zonder gezag, de voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of de pleegouder of een nabestaande indien de jeugdige, de ouder, de ouder zonder gezag, de voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of de pleegouder is overleden;
  - f. Aangeklaagde (aanbieder): degene op wie de klacht betrekking heeft;

- g. Klachtencommissie Klachtenportaal Zorg: de klachtencommissie die is ingesteld op grond van artikel 4.2.1. van de Jeugdwet en die is belast met de behandeling van klachten als bedoeld onder c;
- h. Klachtenfunctionaris: degene die geschikt is geacht en is aangewezen om een klager op diens verzoek van advies te dienen met betrekking tot de indiening van een klacht en een klager bij te staan bij het formuleren van de klacht en de mogelijkheden te onderzoeken om tot een oplossing van de klacht te komen;
- i. Klachtenregeling: Klachtenregeling Klachtenportaal Zorg voor jeugdhulpaanbieders en gecertificeerde instellingen vallend onder de Jeugdwet.

## **Artikel 2      Taken klachtencommissie**

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

## **Artikel 3      Samenstelling en positie klachtencommissie**

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

## **Artikel 4      Vereisten indienen klacht**

- 1. De klager kan bij de klachtencommissie een klacht indienen door op [www.klachtenportaalzorg.nl](http://www.klachtenportaalzorg.nl) het klachtenformulier in te vullen, of contact op te nemen met Klachtenportaal Zorg via [info@klachtenportaalzorg.nl](mailto:info@klachtenportaalzorg.nl).
- 2. Een klacht moet schriftelijk of digitaal worden ingediend, te zijn gesteld in de Nederlandse taal en te zijn voorzien van:
  - a. naam, adres, woonplaats, telefoonnummer en eventueel een e-mailadres van de klager;
  - b. een datering;
  - c. een duidelijke omschrijving van de aanbieder op wie de klacht betrekking heeft;
  - d. een duidelijke omschrijving van de gedraging waarop de klacht betrekking heeft;

3. Indien een klacht niet voldoet aan de vereisten die in lid 2 zijn gesteld dan wordt de klager hierover geïnformeerd en schriftelijk in de gelegenheid gesteld alsnog aan de vereisten te voldoen binnen een daarvoor te stellen termijn.

#### **Artikel 5 Buiten behandeling laten klacht**

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

#### **Artikel 6 Ontvangstbevestiging klacht**

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

## **Artikel 7 Bemiddeling**

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

## **Artikel 8 Behandeling door klachtencommissie**

1. Indien een klager geen bemiddeling wenst of de bemiddeling niet tot het gewenste resultaat leidt, wordt de klacht door de secretaris voorgelegd aan de klachtencommissie,
2. De klachtencommissie stuurt de op de zaak betrekking hebbende stukken toe aan beide partijen en stelt de aangeklaagde aanbieder in de gelegenheid binnen drie weken schriftelijk op de klacht te reageren.
3. De commissie stelt vervolgens een datum vast voor een hoorzitting waarin beide partijen de gelegenheid krijgen hun standpunt mondeling toe te lichten.
4. Partijen worden in elkaars aanwezigheid gehoord. Op gemotiveerd verzoek van degene die de klacht heeft ingediend kunnen partijen afzonderlijk worden gehoord. Het verzoek kan slechts om zwaarwegende redenen worden gehonoreerd door de voorzitter van de klachtencommissie.
5. Een hoorzitting is niet openbaar. Het is partijen niet toegestaan een opname te maken van hetgeen tijdens de zitting aan de orde komt, tenzij alle aanwezigen daarmee nadrukkelijk instemmen.
6. De secretaris maakt een zakelijk verslag van de hoorzitting. Indien beide partijen gescheiden zijn gehoord verstuurt de secretaris het verslag naar de andere partij en biedt deze de gelegenheid hierop schriftelijk te reageren.
7. Partijen zijn niet verplicht om op de hoorzitting te verschijnen. Bij afwezigheid van één of beide partijen kan de klachtencommissie haar oordeel over de klacht baseren op de aanwezige stukken.
8. De klachtencommissie kan afzien van een hoorzitting indien op voorhand duidelijk is dat de klacht ongegrond is of indien beide partijen hebben aangegeven geen prijs te stellen op een hoorzitting.

## **Artikel 9 Inwinnen en raadplegen informatie**

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

## **Artikel 10 Afhandelingstermijn**

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

## **Artikel 11 Het oordeel**

1. Het oordeel van de klachtencommissie is schriftelijk en voldoet daarnaast aan de volgende vereisten:
  - a. het oordeel bevat de naam van de indiener van de klacht en de aangeklaagde aanbieder;
  - b. het oordeel bevat de namen van de voorzitter en de leden die de klacht hebben behandeld;
  - c. het oordeel bevat een omschrijving van relevante feiten en omstandigheden;
  - d. het oordeel bevat een omschrijving van de klacht;
  - e. het oordeel bevat de standpunten van de indiener van de klacht en de aangeklaagde aanbieder;
  - f. het oordeel geeft de wijze waarop de klacht is behandeld weer;
  - g. het oordeel geeft het oordeel van de klachtencommissie over de gegrondheid van de klacht weer en is met redenen omkleed;
  - h. het oordeel is ondertekend;
  - i. het oordeel geeft eventuele aanbevelingen of advies;
2. het oordeel wordt schriftelijk aan partijen en – als dat niet dezelfde persoon is – aan de aanbieder en aan Klachtenportaal Zorg meegedeeld.

## **Artikel 12 Vervolg op oordeel door aanbieder**

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

## **Artikel 13 Intrekking van de klacht**

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

#### **Artikel 14 Klacht gericht op ernstige situatie met een structureel karakter**

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

#### **Artikel 15 Bekendmaking klachtenregeling**

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

#### **Artikel 16 Geheimhouding**

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

#### **Artikel 17 Registratie klachten**

1. De klachtencommissie registreert alle klachten in een klachtenregister. De klachtencommissie brengt jaarlijks, vóór 1 maart van het lopende kalenderjaar, een verslag uit aan Klachtenportaal Zorg met betrekking tot het aantal klachten, de aard van de klachten en de daarmee samenhangende oordelen en aanbevelingen.
2. Klachtenportaal Zorg brengt jaarlijks vóór 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar, een geanonimiseerd verslag uit van de werkzaamheden van de klachtencommissie en de acties die zijn ondernomen naar aanleiding van de uitgebrachte aanbevelingen.
3. Het geanonimiseerd jaarverslag wordt gestuurd aan de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd, Afdeling Jeugd.
4. Het jaarverslag wordt ter inzage gelegd voor aanbieders en cliëntenraden. Van de ter inzage legging wordt melding gemaakt op de website

#### **Artikel 18 Verplichtingen Klachtenportaal Zorg**

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

## **Artikel 19 Inwerkingtreding**

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

## **Toelichting**

### **Per artikel**

#### *Artikel 1 Begripsbepalingen*

Bij de afhandeling van klachten kunnen drie functionarissen betrokken zijn: de klachtenfunctionaris, de vertrouwenspersoon jeugdhulp en de secretaris van de klachtencommissie. Deze functionarissen hebben allemaal eigen taken en verantwoordelijkheden.

In tegenstelling tot de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) bevat de Jeugdwet niet de verplichting tot het aanstellen van een klachtenfunctionaris. Klachtenportaal Zorg heeft er echter wel voor gekozen om ook bij klachten op grond van de Jeugdwet te werken met een klachtenfunctionaris. De belangrijkste taak van deze functionaris is om te kijken naar de mogelijkheden om de klacht op informele wijze op te lossen, bijvoorbeeld door eerst een gesprek aan te gaan of door te bemiddelen. Het op een laagdrempelige manier oplossen van een klacht heeft over het algemeen de voorkeur zodat deze optie altijd eerst onder de aandacht van een klager wordt gebracht. Een klager heeft de vrijheid om hier niet aan mee te werken en de klacht meteen voor te laten leggen aan de klachtencommissie.

Op grond van de Jeugdwet zijn de colleges van de gemeenten verantwoordelijk voor het aanstellen van een vertrouwenspersoon jeugd. De gemeenten hebben gezamenlijk geregeld dat zij aan deze verplichting voldoen. Vertrouwenspersonen zijn ondergebracht bij het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ) of Zorgbelang en zijn kosteloos beschikbaar voor jeugd en (pleeg)ouders. Een vertrouwenspersoon kan helpen bij het opstellen van een klacht, kan meegaan naar een gesprek of zitting van de klachtencommissie dan wel op andere wijze ondersteuning bieden. Een klager bepaalt zelf of hij gebruik wil maken van een vertrouwenspersoon.

De secretaris van de klachtencommissie is verantwoordelijk voor een correcte procedurele afhandeling van de klacht. De secretaris zorgt voor het versturen van een brief bij een onvolledige klacht, bij het niet in behandeling nemen van een klacht en bij het opschorten van de afhandelingstermijn. Daarnaast verstuurt de secretaris de ontvangstbevestigingen, plant hij de hoorzittingen, maakt hij een verslag van de hoorzitting en stelt hij het oordeel namens de klachtencommissie op.

#### *Artikel 2 Taken klachtencommissie*

De klachtencommissie komt pas in beeld als het niet mogelijk is een klacht op informele wijze af te handelen. De klachtencommissie geeft een oordeel over een klacht op basis van verschillende criteria: heeft een aanbieder (of de voor de aanbieder werkzame persoon) gehandeld volgens de zorgvuldigheidsnormen, zijn afspraken nagekomen, zijn geldende procedures gevolgd etc. Een oordeel dat een klacht gegrond is betekent dat een klager op onjuiste wijze of onzorgvuldige wijze is bejegend maar betekent niet dat er juridische aansprakelijkheid is of recht bestaat op schadevergoeding.

#### *Artikel 3 Samenstelling en positie klachtencommissie*

De voorzitter en leden van de klachtencommissie zijn onafhankelijk. Dit betekent dat zij niet werkzaam zijn bij of voor de aanbieder en ook niet op andere wijze betrokken zijn bij de gedraging die tot de klacht heeft geleid. Als

sprake is van een omstandigheid die een onpartijdig of onafhankelijk oordeel bemoeilijkt dan moet het betreffende commissielid zich verschonen (= laten vervangen door een ander lid). De commissieleden en voorzitter hebben hun eigen verantwoordelijkheid in het bewaken van de onafhankelijke positie.

#### *Artikel 4 Vereisten indienen klacht*

Dit artikel bevat een aantal formele vereisten waaraan een klacht moet voldoen om in behandeling te worden genomen. Als een klacht bij indiening niet aan alle voorwaarden voldoet dan krijgt de klager de gelegenheid om alsnog aan de voorwaarden te voldoen binnen een te stellen termijn. De lengte van de termijn is niet voorgeschreven en kan variëren van 1 tot 4 weken. Als de klager binnen deze termijn niet reageert dan wordt de klacht niet in behandeling genomen (artikel 5).

#### *Artikel 5 Buiten behandeling laten klacht*

Dit artikel somt de situaties op waarin een klacht buiten behandeling wordt gesteld. Dit betekent dat er geen inhoudelijk oordeel komt over de klacht. Met het buiten behandeling stellen van de klacht is de klacht afgedaan. De secretaris bevestigt de buiten behandeling stelling schriftelijk aan de klager en de aanbieder op wie de klacht betrekking heeft.

#### *Artikel 6 Ontvangstbevestiging klacht*

De secretaris verstuurt alleen een schriftelijke ontvangstbevestiging als een klacht voldoet aan alle formele vereisten. Deze werkwijze voorkomt dat ook bij vage en onduidelijke klachten onnodig brieven uitgaan.

#### *Artikel 7 Bemiddeling*

Met het indienen van een klacht geeft een klager aan dat hij ontevreden is over de wijze waarop de aanbieder hem behandelt of bejegent. Een belangrijk doel van het afhandelen van een klacht is om te proberen het gevoel van onvrede weg te nemen en de relatie tussen aanbieder en klager weer te herstellen. Dit gaat vaak het beste op laagdrempelige wijze, bijvoorbeeld door een gesprek aan te gaan met alle betrokken partijen. Om deze reden is ervoor gekozen om klachten niet meteen voor te leggen aan de klachtencommissie maar eerst de mogelijkheden af te tasten van het oplossen van de klacht door bemiddeling. Dit betekent niet dat een klager verplicht is om mee te werken aan bemiddeling. Een klager heeft altijd het recht om een klacht meteen te laten beoordelen door de klachtencommissie en kan een bemiddeling ook op ieder moment stopzetten. Als een klager wel instemt met bemiddeling dan loopt de termijn voor de afhandeling van de klacht niet door gedurende de periode dat er wordt bemiddeld. Dit is echter alleen het geval als de secretaris het stopzetten van de afhandelingstermijn (opschorten) ook bevestigt in een brief aan de klager. Doet hij dit niet dan blijft de termijn gewoon lopen en kan een probleem ontstaan als de bemiddeling uiteindelijk niet tot het gewenste resultaat leidt en alsnog een zitting bij de klachtencommissie noodzakelijk is. In dat geval is namelijk al een deel van de afhandelingstermijn verstreken zodat de kans op overschrijding groot is. Het is daarom van belang om niet te vergeten de termijn op te schorten als bemiddeling aan de orde is. Dit kan overigens alleen met instemming van de klager.

#### *Artikel 8 Behandeling door klachtencommissie*

Als een laagdrempelige benadering niets oplevert of de klager daar niet voor open staat dan stuurt de secretaris de klacht naar de klachtencommissie met het verzoek deze in behandeling te nemen. De klachtencommissie bepaalt alvast een datum voor een hoorzitting maar stelt allereerst degene op wie de klacht betrekking heeft in de gelegenheid om schriftelijk een reactie te geven op de klacht. Het is van belang dat beide partijen de beschikking hebben over dezelfde stukken. Dit betekent dat de reactie van beklagde ook aan de klager wordt gestuurd.



De hoorzitting vindt als regel plaats in aanwezigheid van beide partijen zodat 'hoor en wederhoor' kan plaatsvinden. Partijen zijn echter niet verplicht om op de zitting te verschijnen. Als een partij aangeeft niet te willen komen of onverwachts niet verschijnt bij de hoorzitting dan kan deze gewoon doorgaan. In uitzonderlijke situaties kan de klachtencommissie partijen afzonderlijk horen, indien de klager dit gemotiveerd verzoekt. Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn bij zwaar verstoorde verhoudingen waarbij een ontmoeting voor de klager te belastend is. Bij afzonderlijk horen maakt de secretaris van beide gesprekken een verslag. Hij stuurt dit naar de andere partij en geeft deze de gelegenheid te reageren op hetgeen is gezegd.

De klachtencommissie kan afzien van een hoorzitting als beide partijen aangeven daar geen prijs op te stellen of als op voorhand duidelijk is dat de klacht ongegrond is. Dit laatste zal niet snel het geval zijn. Het moet echt gaan om een situatie waarbij geen enkele twijfel kan bestaan over het oordeel over de klacht.

#### *Artikel 9 Inwinnen en raadplegen informatie*

Bij het inwinnen en raadplegen van informatie gaat het om de verwerking van persoonsgegevens. Op grond van de Algemene Verordening gegevensbescherming (AVG) geldt het uitgangspunt 'minimale gegevensverwerking'. Dit betekent dat niet meer gegevens mogen worden verwerkt dan noodzakelijk voor het doel waarvoor zij worden verwerkt. Daarnaast moet sprake zijn van een rechtmatige verwerking hetgeen inhoudt dat één van de doeleinden zoals genoemd in artikel 6 van de AVG van toepassing is. Aangenomen kan worden dat artikel 6, eerste lid onder e van toepassing is: 'de verwerking is noodzakelijk voor de vervulling van een taak van algemeen belang of van een taak in het kader van de uitoefening van het openbaar gezag dat aan de verwerkingsverantwoordelijke is opgedragen'.

Artikel 9, lid 2 van de Klachtenregeling heeft met name betrekking op de situatie dat de informatie niet strikt noodzakelijk is voor de vervulling van de taak maar wel wenselijk of nuttig is. In dat geval kan de klachtencommissie deze informatie alleen inwinnen indien de klager daarvoor toestemming geeft.

#### *Artikel 10 Afhandelingstermijn*

In de Jeugdwet zelf is geen termijn opgenomen voor de afhandeling van klachten. Wel bepaalt de Jeugdwet dat de jeugdhulpaanbieder en de gecertificeerde instelling een regeling moeten treffen voor de behandeling van klachten en dat in die regeling een afhandelingstermijn moet worden opgenomen. Dit artikel voldoet aan die verplichting en bepaalt dat de afhandelingstermijn 12 weken bedraagt. De termijn gaat lopen vanaf het moment dat de klacht volledig voldoet aan de formele vereisten zoals opgenomen in artikel 4 van de Klachtenregeling. Dit betekent dat in sommige gevallen de afhandelingstermijn van de klacht al loopt vanaf de binnenkomst van de klacht en in andere gevallen pas nadat de klager de gelegenheid heeft gekregen een onvolledige klacht aan te vullen. De afhandelingstermijn staat stop als deze is opgeschort (zie artikel 7).

#### *Artikel 11 Het oordeel*

Dit artikel bevat de elementen waaraan het oordeel van de klachtencommissie moet voldoen en spreekt verder voor zich.

#### *Artikel 12 Vervolg op oordeel door aanbieder*

Een van de doelstellingen van de klachtenprocedure is om de kwaliteit van de zorg die door de aanbieders van jeugdhulp wordt geboden te bewaken dan wel te verbeteren. Klachten kunnen belangrijke signalen geven over de kwaliteit van de dienstverlening. Om die reden bepaalt de Klachtenregeling ook dat de klachtencommissie naar aanleiding van behandelde klachten aanbevelingen of advies kan geven aan de aanbieder over te treffen maatregelen. Het is van belang dat de aanbieder aan de klachtencommissie en aan de klager terugkoppelt wat hij

doet met het oordeel van de klachtencommissie. De terugkoppeling moet binnen 4 weken plaatsvinden en kan in bijzondere gevallen één keer met 4 weken verlengd worden. De verplichting tot terugkoppeling staat letterlijk in artikel 4.2.1, vijfde lid van de Jeugdwet.

#### *Artikel 13 Intrekking van de klacht*

In iedere fase van de klachtenprocedure is het mogelijk dat een klager zijn klacht intrekt. Hiervoor hoeft hij geen reden te geven. Bij intrekking van de klacht komt er geen inhoudelijk oordeel over de klacht. Dit betekent dat als klager op een later moment nogmaals dezelfde klacht indient, het niet mogelijk is de klacht buiten behandeling te laten op grond van artikel 5, lid 1 onder e van deze Regeling.

#### *Artikel 14 Klacht gericht op ernstige situatie met een structureel karakter*

Deze verplichting staat letterlijk in artikel 4.2.2 van de Jeugdwet. Omwille van de duidelijkheid is de verplichting ook opgenomen in de Klachtenregeling.

#### *Artikel 15 Bekendmaking Klachtenregeling*

Deze verplichting voor zorgaanbieders is gebaseerd op artikel 4.2.1, eerste lid van de Jeugdwet.

#### *Artikel 16 Geheimhouding*

De verplichting tot geheimhouding vloeit rechtstreeks voort uit de AVG. Het is mogelijk persoonsgegevens te gebruiken voor zover dit noodzakelijk is voor de afhandeling van de klacht. Het verder 'verwerken' van deze gegevens is niet toegestaan op grond van de AVG.

#### *Artikel 17 Registratie klachten*

Op grond van artikel 4.1.4, tweede lid van de Jeugdwet hebben aanbieders de verplichting om op systematische wijze gegevens betreffende de kwaliteit van hulp te verzamelen en registreren. Klachten zijn gegevens met betrekking tot de kwaliteit van de hulpverlening zodat de registratie van klachten onder deze verplichting valt. De aanbieders die zijn aangesloten bij Klachtenportaal Zorg hebben deze verplichting neergelegd bij Klachtenportaal Zorg. Het is logisch dat de secretaris van de klachtencommissie in eerste instantie verantwoordelijk is voor de registratie van de klachten en hieromtrent een verslag uitbrengt aan Klachtenportaal Zorg.

#### *Artikel 18 Verplichtingen Klachtenportaal Zorg*

Op grond van artikel 4.2.1, derde lid van de Jeugdwet zien de jeugdhulpverlener en de gecertificeerde instelling erop toe dat de klachtencommissie haar werkzaamheden verricht volgens een door deze commissie op te stellen reglement. Deze verplichting hebben de aanbieder neergelegd bij Klachtenportaal Zorg zoals blijkt uit artikel 18, lid 1 van deze Klachtenregeling.

De AVG kent geen wettelijke bewaartermijn voor klachten. Voordat de AVG in werking is getreden was de bewaartermijn op grond van de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) maximaal 2 jaar na afhandeling van de klacht. Uitgangspunt van de AVG is om gegevens niet langer te bewaren dan strikt noodzakelijk voor het doel waarvoor ze zijn verzameld. Het is redelijk om de bewaartermijn van maximaal 2 jaar zoals van toepassing in de inmiddels vervallen Wbp vooralsnog te blijven hanteren.

*Artikel 19 Inwerkingtreding*

Op grond van artikel 8, lid 1, onderdeel a van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen 2018 (Wmcz 2018) die per 1 juli 2020 in werking is getreden, hebben cliëntenraden instemmingsrecht bij besluiten over de klachtenregeling.