



Beschrijving klachtenprocedure Klachtenportaal Zorg

Verloop klachtenprocedure

- De jeugdhulp kan vallen onder de ‘Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg’ vallen (de Wkkgz) ofwel onder de ‘Wet maatschappelijke ondersteuning’ of ‘Jeugdzorg’. Dat heeft gevolgen voor het verloop van de klachtenprocedure. Praktijk Gerdez valt onder de ‘Jeugdzorg’.
- Praktijk Gerdez is aangesloten bij Klachtenportaal Zorg:
“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 kindbeschermingsmaatregel of jeugdreclassering”.
- De klachtenregeling jeugdzorg van Klachtenportaal Zorg voldoet aan de gestelde eisen in de Jeugdwet.

Klachtenprocedure Jeugdzorg

1. Na het ontvangen van de klacht voor Klachtenportaal Zorg, krijgt de klacht een eerste beoordeling door het klachtenloket van KPZ. De klacht wordt in behandeling genomen en u ontvangt een ontvangstbevestiging van uw klacht;
2. Binnen vijf werkdagen wordt er telefonisch of per e-mail contact met u opgenomen over het verloop van de procedure. Afhankelijk van de complexiteit en uw wensen kiest Klachtenportaal Zorg voor bemiddeling via een onafhankelijke klachtenfunctionaris of directe voordracht voor de klachtencommissie. Indien u wenst dat de klacht direct voorgedragen wordt voor de klachtencommissie, wordt dat verzoek ingewilligd;
3. Bij de keuze voor bemiddeling wordt de zorgverlener op de hoogte gebracht van de klacht. Daarnaast krijgt hij/ zij de mogelijkheid zijn/haar kant van het verhaal te doen. Er wordt gezocht naar een passende oplossing. U wordt op de hoogte gebracht van de resultaten van dat gesprek. Bent u tevreden met het resultaat, dan is de klacht afgehandeld;
4. Als bemiddeling niet leidt tot de afhandeling van de klacht, kunt u ervoor kiezen de klacht voor te leggen aan de klachtencommissie. Daarbij geldt het Klachtenreglement Klachtenportaal Zorg;
5. De klachtencommissie geeft, na gesprekken met beide partijen, een oordeel over de (on)gegrondheid van de klacht. Daarnaast geeft de klachtencommissie eventueel aanbevelingen aan de zorgverlener. De commissie onthoudt zich van een oordeel over juridische aansprakelijkheid en/of schadevergoeding; Hierna is de klacht afgehandeld.



Het indienen van een klacht

- De jeugdige, of een (wettelijk aangewezen) vertegenwoordiger (ouder, ouder zonder gezag, voogd, pleegouder of degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent) of een nabestaande kan een klacht indienen. Voorwaarde is dat de jeugdhulpaanbieder of de gecertificeerde instelling jeugdzorg aanbiedt die onder de jeugdwet valt.
- Een klacht gaat over het gedrag van de jeugdhulpaanbieder of de gecertificeerde instelling en voor hen werkzame personen ten opzichte van de jeugdige of de (wettelijk aangewezen) vertegenwoordiger en heeft betrekking op de geleverde jeugdhulp of de uitvoering van de kindbeschermingsmaatregel of jeugdreclassering.

Een klacht wordt in behandeling genomen als:

- de klacht schriftelijk en in het Nederlands is ingediend;
- de klacht voorzien is van naam en contactgegevens;
- de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft duidelijk is omschreven;
- de gedraging waarop de klacht betrekking heeft duidelijk is omschreven;
- de zorgaanbieder is aangesloten bij Klachtenportaal Zorg op het moment van het ontstaan van de klacht;
- de klacht niet langer dan een jaar geleden is ontstaan;
- de klacht is ingediend door een persoon die een klacht mag indienen;
- er niet eerder een oordeel is uitgesproken over een klacht van dezelfde klager over dezelfde gedraging en zich daar geen nieuwe feiten of omstandigheden hebben voorgedaan.

Het verloop van de klachtenprocedure

- De klacht wordt opgelost door middel van bemiddeling. Dit doet het klachtenportaal met ondersteuning van een onafhankelijke en deskundige klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg.
- Door als vertaler op te treden in het gesprek zorgt een klachtenfunctionaris ervoor dat iedereen gehoord wordt en dat onbegrip kan worden weggenomen. De termijn hiervoor wordt in overleg vastgesteld.
- Als de klacht via bemiddeling niet voor beide partijen naar tevredenheid kan worden afgehandeld, of als de cliënt het voorstel tot bemiddeling afwijst, wordt de zaak opgenomen door de klachtencommissie. Vanaf dat moment zijn de werkzaamheden van de klachtenfunctionaris beëindigd. De klachtencommissie geeft binnen 12 weken na indiening van de klacht een oordeel over de gegrondheid van de klacht. De afhandelingstermijn begint te lopen op het moment dat een klacht volledig voldoet aan de vereisten zoals gesteld in de klachtenregeling.
- Bij dreigende overschrijding van de termijn informeert de klachtencommissie de zorgaanbieder en zijn/haar cliënt hierover schriftelijk. Dit zal plaatsvinden met vermelding van redenen en zal binnen 4 weken haar oordeel over de klacht uitbrengen.



De klachtenprocedure stap voor stap

1. De cliënt of diens vertegenwoordiger wendt zich met ongenoegen bij Klachtenportaal Zorg;
2. Beoordeling op ontvankelijkheid van de klacht. Als er informatie mist dan krijgt klager alsnog gelegenheid aan de vereisten te voldoen in een daarvoor te stellen termijn;
3. Wanneer de klacht ontvankelijk is verklaard biedt Klachtenportaal Zorg ondersteuning door een klachtenfunctionaris aan.
4. Als de cliënt dit wil, start er een bemiddelingstraject. In deze periode vinden bemiddelingsgesprekken plaats met een ervaren en onafhankelijke klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg, de zorgaanbieder en de cliënt. Als de zaak na het bemiddelingstraject voor beide partijen naar tevredenheid kan worden afgehandeld, wordt de zaak gesloten;
5. Als het bemiddelingstraject niet het gewenste effect levert, of de cliënt direct een oordeel van de commissie wil, dan kan de klacht worden voorgelegd aan de klachtencommissie Jeugd;
6. De ambtelijk secretaris van de klachtencommissie Jeugd beoordeelt opnieuw de ontvankelijkheid en zal eventueel extra benodigde informatie opvragen;
7. De zorgaanbieder krijgt de gelegenheid om schriftelijk op de klacht te reageren;
8. De datum voor de hoorzitting wordt gepland;
9. Partijen worden in elkaars aanwezigheid gehoord;
10. De klachtencommissie geeft een schriftelijk en met redenen omkleed oordeel over de gegrondheid van de klacht en stelt betrokkenen hiervan in kennis.
11. De klachtencommissie registreert alle klachten in een klachtenregister.

Klachtenfunctionaris

- De klachtenfunctionaris is onafhankelijk, deskundig en ervaren en houdt zich aan het beroepsprofiel van klachtenfunctionarissen ([Vkgig](#)).
- Zij hebben een onpartijdige en onafhankelijke rol ten opzichte van zowel de zorgaanbieder als de cliënt.
- De klachtenfunctionaris zet zich de gehele klachtenprocedure in om tot een afronding te komen met wederzijds begrip.
- De cliënt mag er, in tegenstelling tot de klachtenregeling voor reguliere zorg, ook voor kiezen de klacht rechtstreeks voor te leggen aan de klachtencommissie jeugdzorg in plaats van een klachtenfunctionaris in te schakelen. Deze klachtencommissie kan dan een oordeel geven over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen. Wat betekent de klachtenfunctionaris voor de zorgaanbieder en cliënt?

Dit biedt de klachtenfunctionaris:

- De eerste opvang van zorgaanbieder en cliënt m.b.t. de klacht;
- De klacht in ontvangst nemen en de klachtenprocedure starten;
- Het bieden van een luisterend oor aan alle betrokkenen;
- Ondersteunen bij het formuleren van de klacht;
- Ondersteunen bij het formuleren van het antwoord van de zorgaanbieder;
- Uitleg geven over de klachtenprocedure;
- Zowel signaleren als adviseren;
- Bemiddelen tussen zorgaanbieder en cliënt en het vertalen van de verschillende visies;
- Uitleg geven over het voorleggen van een geschil aan de geschillencommissie.



- De klachtenfunctionaris heeft geheimhoudingsplicht. Enkel situaties waarbij geheimhouding tot gevaarlijke situaties zouden kunnen leiden ontheft de klachtenfunctionaris uit de geheimhoudingsplicht.

Klachtencommissie

- Wanneer de cliënt niet wil proberen om tot een gezamenlijke oplossing te komen door middel van bemiddeling, dan mag deze er, in tegenstelling tot de klachtenregeling voor reguliere zorg, ook voor kiezen de klacht rechtstreeks voor te leggen aan de klachtencommissie jeugdzorg.
- Wanneer de klachtencommissie jeugdzorg de klacht in behandeling neemt, neemt deze klachtencommissie de zaak volledig over.
- De klachtencommissie jeugdzorg is een onafhankelijk orgaan dat klachten behandelt over de geleverde jeugdhulp vallend onder de Jeugdwet.
- De klachtencommissie onderzoekt de klacht via hoor en wederhoor, geeft een oordeel over de gegrondheid van de klacht en doet daarnaast eventueel aanbevelingen aan de zorgverlener.
- Over de juridische aansprakelijkheid of over een schadevergoeding geeft de klachtencommissie geen oordeel. De zorgaanbieder heeft de plicht om aan de cliënt te laten weten wat hij of zij doet met en naar aanleiding van de uitspraak van de klachtencommissie jeugdzorg KPZ.
- De klachtencommissie van Klachtenportaal Zorg bestaat uit een onafhankelijke voorzitter/ jurist, een secretaris, een junior jurist en twee onafhankelijke commissieleden.

De cliënt kan er ook voor kiezen om de klacht te melden bij de Coöperatie Zorgkracht 12. Dan is er via deze link informatie te vinden:

- [Voor cliënten – Zorgkracht 12](#)
- [Klachtenprocedure.pdf \(zorgkracht12.nl\)](#)

Bovenstaande bevindingen zijn opgesteld door,

Drs. I. van de Hoef
Orthopedagoog- generalist

Grijpskerk, 23/04/2023, versie 1