

Reglement Regionale Klachtencommissie Midden-Nederland

Jeugdwet en Wmo 2015

1 januari 2021

Reglement Regionale Klachtencommissie Midden - Nederland

GGz Centraal heeft een integrale klachtenregeling waarin onder andere de behandeling van klachten in het kader van de Jeugdwet en de Wet maatschappelijke ondersteuning is vormgegeven. Een mogelijkheid voor de behandeling van deze klachten is om de klachten voor te leggen aan de Klachtencommissie Midden-Nederland. In geval van een klacht in het kader van maatschappelijke ondersteuning vindt eerst behandeling van de klacht plaats door GGz Centraal (al dan niet met behulp van de klachtenfunctionaris), waarna klager de klacht aan de klachtencommissie kan voorleggen. In geval van een klacht in het kader van de Jeugdwet heeft het de voorkeur dat klachtbehandeling eerst plaats vindt door GGz Centraal (al dan niet met behulp van de klachtenfunctionaris). Tevens is het mogelijk dat klager de klacht rechtstreeks voorlegt aan de klachtencommissie.

Deze regeling voorziet in de procedure bij de klachtencommissie voor de behandeling van klachten in het kader van de Jeugdwet en de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015.

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

Aangeklaagde:	degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft, zijnde de zorgaanbieder zelf of een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is;
Ambtelijk secretaris:	de ambtelijk secretaris ondersteunt de commissie en maakt geen deel uit van de commissie. De ambtelijk secretaris voert haar werkzaamheden uit onder verantwoordelijkheid van de voorzitter van de commissie;
Inspectie:	Inspectie voor Gezondheidszorg en Jeugd;
Klacht:	een uiting van onvrede die schriftelijk is ingediend bij de zorgaanbieder dan wel bij de klachtencommissie over: a. Een gedraging, zijnde een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede het innemen van standpunten of het nemen van beslissingen jegens een klager in het kader van de zorgverlening door de zorgaanbieder of personen van wie deze zich bedient; b. De weigering van de zorgaanbieder om een persoon in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van een client te beschouwen; Een verzoek om financiële genoegdoening valt hier niet onder.
Klachtencommissie:	de Regionale Klachtencommissie Midden-Nederland;
Klager:	degene die een klacht indient, zijnde een cliënt van GGz Centraal, een nabestaande van de overleden cliënt, een vertegenwoordiger van de cliënt en ook degene die door de zorgaanbieder geweigerd is in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van een cliënt te beschouwen; bij jeugdhulp kunnen tevens klagen bij gedragingen jegens hen, de ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of een pleegouder;
Wet:	Jeugdwet of Wet maatschappelijke ondersteuning 2015;
Zorg:	Jeugdhulp, zoals bedoeld in de Jeugdwet en maatschappelijke ondersteuning, zoals bedoeld in de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015;
Zorgaanbieder:	GGz Centraal.

Artikel 2 Klacht

1. De klachtencommissie behandelt klachten van klagers over jeugdhulp verleent door GGz Centraal;
2. De klachtencommissie behandelt klachten van klagers over maatschappelijke ondersteuning verleent door GGz Centraal;

Artikel 3 Samenstelling van de klachtencommissie

1. De klachtencommissie die een klacht behandelt in het kader van artikel 4.2.1 van de jeugdwet bestaat uit minimaal 3, maximaal 5 onafhankelijke leden, waaronder een jeugdpsychiater dan wel jeugdpsycholoog/pedagoog en een jurist, die hun werkzaamheden verrichten zonder vooringenomenheid. De jurist is de voorzitter van de klachtencommissie.
2. De klachtencommissie die een klacht behandelt in het kader van de Wmo 2015 bestaat uit minimaal 3, maximaal 5 onafhankelijke leden, waaronder een psychiater en een jurist die hun werkzaamheden verrichten zonder vooringenomenheid. De jurist is voorzitter van de klachtencommissie.
3. De leden van de klachtencommissie die een klacht behandelen zijn niet werkzaam bij of voor de zorgaanbieder waartegen de klacht is gericht.
4. De leden van de klachtencommissie behandelen geen klachten waarbij zij een relatie hebben tot de klager of de vertegenwoordiger of nabestaande van de klager. Bovendien behandelen de leden van de klachtencommissie geen klachten indien een van hen samen met verweerder op enigerlei wijze betrokken is of is geweest bij de behandeling van klager of diens vertegenwoordiger of nabestaande.
5. De klachtencommissie houdt zich op de hoogte van de ontwikkelingen op het terrein van het verlenen van jeugdhulp/jeugd ggz en maatschappelijke ondersteuning.

Artikel 4 Indienen van een klacht

1. Een schriftelijke en gemotiveerde klacht wordt ingediend bij de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie.
2. De klager kan een klacht indienen:
 - Per mail: secretariaatklachten@ggzcentraal.nl
 - Per post: Regionale klachtencommissie Midden-Nederland, Postbus 3051, 3800 DB Amersfoort.
3. Het klaagschrift bevat minimaal:
 - De naam en contactgegevens van klager (ten minste het postadres);
 - Een beschrijving van de klacht;
 - Indien mogelijk de datum of periode waarop de klacht ziet;
 - Of de klacht reeds is besproken met aangeklaagde dan wel met de klachtenfunctionaris¹;

¹ In geval het een klacht betreft in het kader van jeugdhulp is voorafgaande behandeling van de klacht door de zorgaanbieder – al dan niet met behulp van de klachtenfunctionaris – niet verplicht. In geval het een klacht betreft in het kader van maatschappelijke ondersteuning is behandeling van de klacht – al dan niet met behulp van de klachtenfunctionaris – verplicht.

4. De klager toont op verzoek van de klachtencommissie aan dat hij klachtgerechtigd is².
5. De ambtelijk secretaris stuurt klager een bevestiging van ontvangst van de klacht en vermeldt daarin de datum van ontvangst.

Artikel 5 Processtukken

1. De ambtelijk secretaris stuurt een kopie van de klacht aan de aangeklaagde en stelt de aangeklaagde in de gelegenheid om schriftelijk te reageren op de klacht binnen een door de klachtencommissie te stellen termijn.
2. De ambtelijk secretaris stuurt een kopie van de schriftelijke reactie op de klacht aan klager.
3. De klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan bij de behandeling van de klacht door een door hem aangewezen persoon. De naam van deze persoon wordt, bij voorkeur schriftelijk, tijdig voor de mondelinge behandeling van de klacht aan de klachtencommissie doorgegeven.
4. Indien klager bij het indienen van de klacht niet al toestemming heeft gegeven aan de klachtencommissie voor inzage in of het verstrekken van een afschrift van het patiëntendossier, voor zover dit voor de behandeling van de klacht nodig is, wordt alsnog het verzoek gedaan om hiervoor toestemming te verlenen. Indien klager niet de patiënt zelf is, dan wordt de patiënt zelf om toestemming gevraagd.

Artikel 6 Bemiddeling

1. Indien klager en aangeklaagde instemmen met bemiddeling wordt behandeling van de klacht door de klachtencommissie opgeschort.
2. Bemiddeling vindt plaats op een hoorzitting onder leiding van de voorzitter van de klachtencommissie.
3. Wanneer tijdens de hoorzitting bemiddeling niet succesvol blijkt, wordt behandeling van de klacht door de klachtencommissie hervat.
4. Wanneer tijdens de hoorzitting bemiddeling succesvol blijkt trekt klager de klacht in. Dit wordt schriftelijk aan alle partijen bevestigd door de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie.

Artikel 7 Schadevergoeding

Een verzoek om schadevergoeding kan niet door de klachtencommissie worden behandeld.

Artikel 8 Hoorzitting

1. De klachtencommissie behandelt de klacht zodanig dat een deskundige en zorgvuldige beslissing op de klacht is gewaarborgd.
2. De klachtencommissie stelt klager en verweerder(s) in de gelegenheid om te worden gehoord. De voorzitter kan in uitzonderlijke gevallen besluiten om partijen gescheiden te horen of gevoegde behandeling van klachten in te stellen.

² Bijvoorbeeld als een klacht wordt ingediend door een vertegenwoordiger en de klachtencommissie twijfelt over de relatie tussen de cliënt en de vertegenwoordiger.

3. Het horen vindt binnen zes weken na ontvangst van de klacht plaats op een locatie die op eenvoudige wijze bereikbaar is voor klager. De zitting is niet openbaar.
4. De ambtelijk secretaris bericht tijdig aan partijen op welke locatie klager en verweerder zullen worden gehoord.
5. De klachtencommissie kan op verzoek van klager, verweerder of ambtshalve deskundigen of getuigen horen.
6. Klager kan afzien van een mondelinge toelichting en desgewenst in plaats daarvan schriftelijk een toelichting geven.
7. De klachtencommissie kan besluiten om de klacht schriftelijk af te doen en af te zien van een hoorzitting. In de uitspraak wordt dit besluit gemotiveerd opgenomen.
8. Zowel de klager als verweerder kan de klachtencommissie gemotiveerd verzoeken haar samenstelling te wijzigen, indien de samenstelling van de klachtencommissie niet voldoet aan het bepaalde in lid 1 t/m 4 van artikel 3. De klachtencommissie neemt binnen 3 dagen na ontvangst van het verzoek een beslissing op dit verzoek.
9. Elk lid van de klachtencommissie heeft het recht van verschoning.
10. Geluid- en video-opnames zijn tijdens de hoorzitting niet toegestaan. Indien een klager of aangeklaagde meent een gerechtvaardigd belang te hebben bij het maken van een opname kan een met reden omkleed schriftelijk verzoek ten minste vijf werkdagen voorafgaande aan de hoorzitting worden ingediend bij het secretariaat. De voorzitter van de commissie oordeelt over dit verzoek, na de klager respectievelijk de aangeklaagde hierover te hebben gehoord.

Artikel 9 Buiten behandeling laten

1. De klachtencommissie neemt een klacht niet in behandeling of staakt de behandeling als:
 - a. het klaagschrift niet voldoet aan de indieningseisen in artikel 4 van dit reglement;
 - b. de klacht op het moment van behandeling reeds aanhangig is gemaakt bij de rechtbank, wanneer de klachtencommissie niet tijdig een beslissing heeft genomen;
 - c. de klager de klacht heeft ingetrokken.
2. Klager wordt in de gelegenheid gesteld om alsnog te voldoen aan de indieningseisen in artikel 4 van dit reglement. Als ontvangstdatum geldt het moment waarop voldaan is aan deze eisen.
3. De klager kan de klacht intrekken door een schriftelijk bericht aan de klachtencommissie.
4. Indien de klachtencommissie een klacht buiten behandeling laat of de behandeling staakt, deelt zij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan in ieder geval klager en verweerder, de zorgaanbieder, en indien betrokken de (rechts)bijstandsverlener.

Artikel 10 Beslissing klachtencommissie

1. De klachtencommissie neemt een schriftelijke en gemotiveerde beslissing binnen 4 weken na behandeling van de klacht. Van de beslistermijn kan in overleg met klager en verweerder worden afgeweken.

2. De beslissing van de klachtencommissie op de klacht strekt tot:
 - a. onbevoegdverklaring van de klachtencommissie;
 - b. niet-ontvankelijkverklaring van de klacht;
 - c. ongegrondverklaring van de klacht; of
 - d. gegrondverklaring van de klacht.
3. De klachtencommissie verklaart zich in ieder geval onbevoegd als:
 - a. de klacht geen betrekking heeft op een beslissing of verplichting als bedoeld in artikel 2 van dit reglement;
 - b. de klacht zich richt tegen een persoon die ten tijde van de gedraging waarover wordt geklaagd niet voor de zorgaanbieder werkzaam was.
4. De klachtencommissie verklaart de klacht in ieder geval niet-ontvankelijk als:
 - a. als klager redelijkerwijs geen belang meer heeft bij de behandeling van de klacht;
 - b. de indiener van de klacht niet klachtgerechtigd is;
 - c. de klachtencommissie eerder op een soortgelijke klacht al heeft besloten en geen sprake is van nieuwe feiten of omstandigheden.
5. De klachtencommissie kan aanbevelingen doen aan de zorgaanbieder.

Artikel 11 Reactie GGz Centraal op uitspraak

Indien uitspraak is gedaan ten aanzien van een klacht in het kader van jeugdhulp deelt GGz Centraal binnen een maand na ontvangst van de uitspraak de klachtencommissie en de klager schriftelijk mee of naar aanleiding van de uitspraak maatregelen zijn/worden genomen en zo ja welke.

Artikel 12 Melding bij Inspectie

Indien een klacht in het kader van jeugdhulp zich richt op een ernstige situatie met een structureel karakter, stelt de klachtencommissie GGz Centraal daarvan in kennis.

Indien de klachtencommissie niet is gebleken dat GGz Centraal ter zake maatregelen heeft getroffen, meldt de klachtencommissie deze klacht aan de Inspectie. Onder een klacht over een ernstige situatie wordt verstaan een klacht over een situatie waarbij sprake is van onverantwoorde hulp.

Artikel 13 Archivering klachtdossier

1. De klacht, en de daarop betrekking hebbende stukken, worden in een aan te leggen klachtdossier gevoegd.
2. De registratie en de klachtdossiers worden bewaard tot vijf jaar na de uitspraak van de klachtencommissie of het moment waarop de klachtencommissie uitspraak had moeten doen. Na deze termijn kan slechts bewaring plaats vinden van geanonimiseerde kerngegevens en stukken.
3. In het behandeldossier worden geen aantekeningen bijgehouden over door de patiënt ingediende klachten en de afhandeling daarvan. Uit de klachtafhandeling volgende afspraken over de zorg worden wel in het patiëntendossier opgenomen.

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.

Artikel 15 Kosten

1. Voor de behandeling van klachten brengen de zorgaanbieder en/of de klachtencommissie geen kosten in rekening aan de klager of aangeklaagde.
2. Kosten gemaakt voor het horen van externe deskundigen en getuigen door de klachtencommissie komen voor rekening van de zorgaanbieder.
3. Kosten gemaakt voor juridische bijstand aan klager komen niet voor rekening van de zorgaanbieder. Dit geldt eveneens voor reiskosten of vergoeding van reistijd.

Artikel 16 Openbaarmaking klachtenregeling

De zorgaanbieder plaatst deze regeling op de website.

Artikel 17 Jaarverslag

De klachtencommissie brengt jaarlijks voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanonimiseerd verslag uit van haar werkzaamheden.

Daarin beschrijft de klachtencommissie het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten en de strekking van de beslissingen van de klachtencommissie. Het jaarverslag wordt gepubliceerd op de website van de klachtencommissie.

Artikel 18 Evaluatie

De klachtencommissie evalueert deze klachtenregeling binnen 1 jaar na inwerkingtreding. De klachtencommissie betreft bij de evaluatie in ieder geval de bij de klachtencommissie aangesloten zorgaanbieders.

Artikel 19 Vaststelling en wijziging regeling

Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de klachtencommissie. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt de klachtencommissie ter advisering voor aan de aangesloten zorgaanbieder(s). De zorgaanbieder(s) leggen de wijzigingen voor advies voor aan de cliëntenraad.

Op alle in dit reglement genoemde termijnen is de Algemene Termijnenwet overeenkomstig van toepassing.

Artikel 20 Datum van inwerkingtreding

Deze regeling treedt in werking op 01-01-2021.