

REGLEMENT KLACHTENCOMMISSIE INZOWIJS

Artikel 1 – Begripsbepaling

Beklaagde

Inzowijs of de medewerker van Inzowijs tegen wie een klacht is ingediend.

Clïënt

De cliënt is de afnemer van de zorgverlening van de organisatie (kind, jongere, jongvolwassene). Met cliënt wordt in dit reglement ook bedoeld zijn wettelijke vertegenwoordiger (ouder met gezag of voogd).

Directie

De directie is de persoon die de organisatie op het hoogste niveau bestuurt en beheerst.

Gedraging

Enig handelen of nalaten, alsmede het nemen van een besluit of het nalaten daarvan in het kader van de verlening van jeugdhulp aan een cliënt.

Inzowijs

Inzowijs biedt begeleiding aan kinderen, jeugdigen en jongvolwassenen met lichte tot matig complexe problematiek. De ondersteuning vindt plaats in de thuissituatie, of op school of in groepsverband. Inzowijs is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel te Rijnland onder nummer 28111611.

Klacht

Een mondelinge of schriftelijke uiting van ontevredenheid over een gedraging door (een medewerker van) Inzowijs.

Klachtencommissie

Een externe commissie bestaande uit drie personen. De Klachtencommissie onderzoekt de klacht, doet een uitspraak over de klacht en maakt deze uitspraak bekend bij de klager en de organisatie.

Klager

Een persoon genoemd in artikel 5.1 die een klacht indient bij de Klachtencommissie.

Medewerker

Een ieder die werkzaamheden verricht voor Inzowijs.

Artikel 2 – Doelstelling Klachtencommissie

Inzowijs geeft door het instellen van de Klachtencommissie en het vaststellen van dit reglement uitvoering aan de Jeugdwet en de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015. Dit reglement regelt de werkwijze van de Klachtencommissie en is opgesteld door de Klachtencommissie.

Artikel 3 – Rol voorzitter Klachtencommissie

De voorzitter van de Klachtencommissie leidt de gesprekken die de Klachtencommissie voert en draagt ervoor zorg dat de Klachtencommissie dit reglement in acht neemt.

Artikel 4 – Wraking en verschoning

4.1 Wraking

De klager en/of beklagde kan vragen om vervanging van een lid van de Klachtencommissie indien ten aanzien van dat lid omstandigheden of feiten bekend zijn die het vormen van een onpartijdig oordeel over de klacht zouden kunnen bemoeilijken. De overige leden van de Klachtencommissie beslissen of dit bezwaar terecht is. Bij staking van stemmen wordt dit geacht het geval te zijn. De beslissing wordt schriftelijk meegedeeld aan de klager en de beklagde.

4.2 Verschoning

Een lid van de Klachtencommissie kan zich onttrekken aan de behandeling van een klacht indien ten aanzien van dat lid omstandigheden of feiten bekend zijn die het vormen van een onpartijdig oordeel over de klacht zouden kunnen bemoeilijken. Hij/zij verplicht zich te verschonen van de behandeling van de klacht indien de beide overige leden van de Klachtencommissie

van oordeel zijn dat voornoemde omstandigheden of feiten zich ten aanzien van hem/haar voordoen.

Artikel 5 – Het indienen van een klacht

5.1 Klachtrecht

De volgende personen hebben het recht om een klacht in te dienen bij de Klachtencommissie:

- een cliënt;
- een ouder met of zonder gezag;
- een voogd;
- degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent;
- de pleegouder;
- een nabestaande van een van de hiervoor onder a. tot en met e. genoemde personen.

5.2 Wijze van indienen

De klager dient zijn klacht schriftelijk in bij de Klachtencommissie, t.a.v. mevrouw E. van Vulpen, Lage Morsweg 102, 2332 XE, Leiden.

5.3 Intrekken van een klacht

De klager is altijd gerechtigd de klacht in te trekken. De Klachtencommissie staakt de behandeling van de klacht na intrekking van de klacht.

5.4 Klachtdossier en bewaartermijn

De klachtencommissie bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een klachtdossier. Het klachtdossier wordt apart en vertrouwelijk bewaard en maakt geen onderdeel uit van het cliëntdossier. Het klachtdossier wordt gedurende vijf jaar bewaard door Inzowijs. De vijfjaarstermijn begint op de dag waarop de klacht is afgehandeld conform artikel 11. De directie is bevoegd om het klachtdossier langer te bewaren als het belang van Inzowijs of een ander dat vereist, bijvoorbeeld als de klager of de cliënt Inzowijs aansprakelijk heeft gesteld of een tuchtklacht heeft ingediend.

Artikel 6 – Nadere bepaling van een klacht

Een klacht omvat tenminste:

- naam, adres en (indien mogelijk) e-mailadres en telefoonnummer van de klager;
- naam en geboortedatum van de cliënt;
- naam en functie van de beklagde;
- een feitelijke beschrijving van de gedraging waarover wordt geklaagd;
- de reden waarom de klacht wordt ingediend;
- kopieën van jeugdhulpovereenkomst, correspondentie en andere documenten die relevant zijn voor de behandeling van de klacht.

Artikel 7 – Niet te behandelen klacht

7.1 Onvolkomenheid

7.2 Als de klacht niet de in artikel 6 genoemde informatie bevat, biedt de Klachtencommissie de klager de gelegenheid om de klacht binnen twee weken na berichtgeving van de onvolkomenheid aan te vullen. Doet de klager dat niet, dan kan de Klachtencommissie besluiten om de klacht niet in behandeling te nemen.

Eerder ingediende klacht

De Klachtencommissie neemt geen klacht in behandeling over een gedraging waarover de klager reeds eerder een klacht heeft ingediend en die de Klachtencommissie reeds met inachtneming van het destijds geldende reglement heeft behandeld.

7.3 Verjaring

De Klachtencommissie kan besluiten de klacht niet in behandeling te nemen, indien de klacht betrekking heeft op een gedraging die meer dan 12 maanden voor het indienen van de klacht heeft plaatsgevonden.

7.4 Rechterlijke uitspraak

De Klachtencommissie neemt geen klachten in behandeling over een gedraging die (eerder) aan het oordeel van een rechterlijke instantie onderworpen is (geweest).

7.5 Weigering informatieverstrekking

De Klachtencommissie is niet verplicht een klacht te onderzoeken indien de klager op verzoek van de Klachtencommissie geen gegevens nadere aan de Klachtencommissie verstrekt, dan wel geen toestemming verleent om informatie bij derden in te winnen, terwijl de Klachtencommissie van mening is dat deze informatie noodzakelijk is om een oordeel te kunnen geven over de klacht.

Artikel 8 – Behandeling van de klacht

8.1 Ontvangstbevestiging

De Klachtencommissie bevestigt binnen twee weken schriftelijk de ontvangst van de klacht aan klager en beklaagde.

8.2 Ontvankelijk

Klager en beklaagde ontvangen binnen vier weken na bericht van ontvangst van de klacht een bericht of de klacht ontvankelijk is verklaard.

8.3 Hoor- en wederhoor

De Klachtencommissie stelt de beklaagde in de gelegenheid om binnen vier weken na de verzenddatum van de ontvankelijkheidsverklaring schriftelijk te reageren op de klacht. De Klachtencommissie stuurt een kopie van het verweer aan de klager. Deze krijgt de gelegenheid om binnen twee weken na de verzenddatum van het verweer aan de klager hierop schriftelijk commentaar te geven. De Klachtencommissie stuurt een kopie van het commentaar op het verweer binnen een week na ontvangst naar de beklaagde, die daarop binnen twee weken na verzending schriftelijk commentaar kan indienen.

8.4 Mondelinge toelichting

De Klachtencommissie heeft de mogelijkheid beide partijen op te roepen voor een mondelinge toelichting en bepaalt daartoe dag, uur en plaats. Partijen kunnen zowel afzonderlijk als gezamenlijk worden gehoord en zowel tijdens een persoonlijke bijeenkomst, telefonisch als via beeldbellen.

Artikel 9 – Informatieverstrekking

9.1 Schriftelijke toestemming

De Klachtencommissie kan ter beoordeling van de klacht nadere informatie inwinnen bij de klager, de beklaagde en derden. Voor het inwinnen van informatie bij derden is schriftelijke toestemming nodig van

- a. de ouders met gezag danwel de voogd van de client als de client jonger is dan twaalf jaar;
- b. de client en zijn of haar ouders met gezag danwel zijn of haar voogd indien de client twaalf jaar of ouder maar nog geen zestien jaar is;
- c. De client zelf indien hij of zij zestien jaar of ouder is;
- d. De ouders met gezag danwel de voogd van de client die jonger is dan achttien jaar en die ter zake van de klacht wilsonbekwaam is;
- e. De curator of mentor van de client die achttien jaar of ouder is en ten aanzien van wie een curator of mentor is aangesteld;
- f. De persoon die schriftelijk is gemachtigd door een client die achttien jaar of ouder is maar die ter zake van de klacht wilsonbekwaam is en geen curator of mentor heeft;
- g. de echtgenoot, de geregistreerde partner of andere levensgezel van de client die achttien jaar of ouder is maar die ter zake van de klacht wilsonbekwaam is en geen curator, mentor of schriftelijk gemachtigde heeft;

- h. een ouder, broer, zus of grootouder van de client die achttien jaar of ouder is maar die ter zake van de klacht wilsonbekwaam is en geen andere vertegenwoordiger heeft zoals hiervoor onder e tot en met g genoemd.

9.2 Aantekening

De Klachtencommissie noteert in het klachtdossier dat informatie bij derden wordt ingewonnen en vermeldt daarbij tenminste de datum van het verzoek en van het moment waarop de Klachtencommissie de informatie heeft ontvangen, de globale inhoud van de verkregen informatie en de bron van de verkregen informatie. Als de betreffende derde weigert om informatie te verstrekken, noteert de Klachtencommissie dat eveneens. De ondertekende toestemmingsverklaring wordt bij het klachtdossier gevoegd.

9.3 Geheimhouding

De Klachtencommissie is verplicht alle bescheiden en informatie die betrekking hebben op de klacht, vertrouwelijk te behandelen, met inachtneming van de wettelijke bepalingen ter zake.

Artikel 10 – Bijstand

De klager en de beklaagde kunnen zich doen bijstaan of doen vertegenwoordigen door een door hen aangewezen persoon.

Artikel 11 – Uitspraak

11.1 Meerderheid van stemmen

De Klachtencommissie neemt met meerderheid van stemmen een beslissing omtrent de gegrondheid van de klacht en de aanbevelingen. De Klachtencommissie verzendt haar uitspraak binnen vier maanden na ontvangst van de klacht of zoveel eerder als mogelijk is.

11.2 Afwijking

Als de in artikel 11.1 genoemde termijn niet haalbaar is, deelt de Klachtencommissie dat met redenen omkleed, mee aan de klager en de beklaagde onder vermelding van de termijn waarbinnen de Klachtencommissie haar oordeel over de klacht zal uitbrengen.

11.3 Niet aansprakelijk

De leden van de Klachtencommissie zijn niet aansprakelijk voor de gevolgen of eventuele schade die het gevolg is van haar uitspraken of aanbevelingen.

11.4 Gegrond verklaring

De Klachtencommissie kan een klacht gegrond of ongegrond verklaren. De uitspraak van de Klachtencommissie bestaat uit haar bevindingen van het onderzoek naar de klacht met daar bijgevoegd haar oordeel en eventuele aanbevelingen. Beide partijen ontvangen de uitspraak.

Artikel 12 – Termijnen

12.1 Afwijking

De Klachtencommissie is te alle tijde bevoegd van de in dit reglement opgenomen termijnen af te wijken. Zij doet hiervan, met reden omkleed, mededeling aan de betrokken partijen en vermeldt daarbij de nieuw gestelde termijn.

12.2 Spoedeisend

Indien de Klachtencommissie van oordeel is dat behandeling van de klacht een spoedeisend karakter heeft, dan kan zij de in dit reglement genoemde termijnen bekorten. De Klachtencommissie deelt dit de betrokken partijen schriftelijk mee, met opgave van reden.

Artikel 13 - Verslaglegging

Inzowijs maakt jaarlijks geanoniseerd haar bevindingen bekend in een rapport waarin aantal, aard en globale inhoud van de ingediende klachten, het oordeel van de Klachtencommissie en de eventuele aanbevelingen worden vermeld.

Artikel 14 – Bekendmaking Reglement Klachtencommissie Inzowijs

Inzowijs publiceert dit Reglement Klachtencommissie Inzowijs op de website www.inzowijs.nl. Tevens ligt dit reglement ter inzage op het kantoor van Inzowijs.

Artikel 15 – Vaststelling en wijziging reglement

Dit reglement is opgesteld door de Klachtencommissie Inzowijs en wordt vastgesteld door de directie van de organisatie met instemming van de Cliëntenraad. Voor eventuele wijzigingen van dit reglement is de schriftelijk instemming van de Klachtencommissie, de Cliëntenraad en van de directie nodig, waarna de directie het gewijzigde reglement zal vaststellen.

Artikel 16 – Citeertitel en inwerkingtreding

Dit reglement wordt aangehaald als: Reglement Klachtencommissie Inzowijs. Dit reglement treedt in werking met ingang van 19-5-2021.

Artikel 17 – Slotbepaling

In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de Klachtencommissie met inachtneming van de maatstaven van redelijkheid en billijkheid.