

Klachtenregeling Jeugdwet Munks & Schuckman

Versie 26-06-2021

Munks & Schuckman is aangesloten bij Klachtenportaal zorg B.V.:
Westeinde 14A, 1601 BJ Enkhuizen
KvK 75181630

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, in dit geval Munks & Schuckman en/of onderaannemers;
- 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 Munks & Schuckman 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 Munks & Schuckman, 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.

Doelstellingen:De klachtenregeling kent de volgende doelstellingen:

1. Tegemoetkomen aan de cliënt en op het oplossen van diens onvrede met betrekking tot de zorgverlening en aanverwante zaken.
2. Het bevorderen van de kwaliteit van de dienstverlening door Munks & Schuckman.
3. Naleving van de beroepscode (SKJ), normen en waarden van Munks & Schuckman

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 het klachtenformulier in te vullen, of contact op te nemen met Klachtenportaal Zorg via 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 Munks & Schuckman 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 Munks & Schuckman 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 Munks & Schuckman 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 Munks & Schuckman 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 van Munks & Schuckman;
 - 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 Munks & Schuckman
 - 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 Munks & Schuckman en aan Klachtenportaal Zorg meegedeeld.

Artikel 12 Vervolg op oordeel door aanbieder

Munks & Schuckman 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 Munks & Schuckman daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en de klachtencommissie, onder vermelding van de termijn waarbinnen Munks & Schuckman haar 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 Munks & Schuckman 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 Munks & Schuckman zich richt op een ernstige situatie met een structureel karakter, stelt de klachtencommissie Munks & Schuckman daarvan in kennis. Indien de klachtencommissie niet is gebleken dat Munks & Schuckman 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

1. Munks & Schuckman 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.

a. het klachtenreglement wordt bij de intake overhandigd aan de cliënt of wordt tijdens de intake verteld aan cliënt dat deze valt te downloaden vanaf de site www.munksenschuckman.nl.

b. de klachtenfunctionaris voegt de klachtenprocedure bij de ontvangstbevestiging van de klacht, zodat de indiener tijdig wordt geïnformeerd over de procedure;

c. het klachtenreglement is te raadplegen op de website www.munksenschuckman.nl.

d. het klachtenreglement is mondeling en schriftelijk op te vragen bij Munks & Schuckman indien de cliënt niet beschikt over internet of een computer;

e. medewerkers/Inhuur zullen van de inhoud van het klachtenreglement via www.munksenschuckman.nl op de hoogte gebracht worden zodat zij in staat zijn cliënten te wijzen op het bestaan van een klachtenreglement;

f. onderaannemers worden in het “contract van onderaanneming” gewezen op het bestaan van een klachtenreglement;

g. cliënten en onderaannemers kunnen te allen tijde het klachtenreglement schriftelijk opvragen via Munks & Schuckman;

h. het klachtenreglement is te allen tijde te raadplegen op de website van Munks & Schuckman. www.munksenschuckman.nl.

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 Munks & Schuckman en cliëntenraden. Van de ter inzage legging wordt melding gemaakt op de website.

Artikel 18 Verplichtingen Klachtenportaal Zorg

1. Klachtenportaal Zorg ziet er namens Munks & Schuckman 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.

Overig:

1. Munks & Schuckman controleert het functioneren van een zorgverlener voor indiensttreding. Dit doen zij door een Verklaring omtrent gedrag aan te vragen.
2. Munks & Schuckman draagt er zorg voor dat de medewerkers op een veilige wijze binnen de eigen organisatie onzorgvuldigheden en/of incidenten in de zorgverlening kunnen melden. Hiervoor maakt Munks & Schuckman gebruik van het elektronisch cliëntstelsel Zilliz.
3. Wanneer er iets niet goed is gegaan in de verleende ondersteuning informeert Munks & Schuckman de desbetreffende cliënt hierover. De fout wordt besproken met de cliënt en er wordt een aantekening van gemaakt in het cliëntdossier. Indien gewenst informeert Munks & Schuckman de cliënt over de kwaliteit van de zorgverlening.
4. Wanneer Munks & Schuckman een zorgverlener ontslaat wegens ernstig disfunctioneren of een cliënt te maken heeft gehad met geweld en/of mishandeling moet dit worden gemeld bij Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd.
5. AKJ – vertrouwenspersonen in de jeugdhulp Alle (pleeg)kinderen, (pleeg- of groot)ouders en verzorgers die te maken hebben met de jeugdhulp, hebben recht op een onafhankelijke vertrouwenspersoon. Daarvoor kunnen zij terecht bij het AKJ - vertrouwenspersonen in de

jeugdhulp. Ondersteuning door de vertrouwenspersoon van het AKJ is gratis. Het AKJ is een zelfstandige stichting, de vertrouwenspersonen zijn niet in dienst van Munks & Schuckman. Munks & Schuckman heeft op de website kenbaar gemaakt dat cliënten gebruik kunnen maken van AKJ- vertrouwenspersonen.

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 Munks & Schuckman (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 Munks & Schuckman 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 Munks & Schuckman 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 Munks & Schuckman hem behandelt of bejegt. Een belangrijk doel van het afhandelen van een klacht is om te proberen het gevoel van onvrede weg te nemen en de relatie tussen Munks & Schuckman 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 gewenst 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 Munks & Schuckman 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 Munks & Schuckman 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. Munks & Schuckman heeft 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 heeft Munks & Schuckman 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.

Klachtenregeling WMO Munks & Schuckman

versie 26-06-2021

Munks & Schuckman is aangesloten bij Klachtenportaal zorg B.V.:

Westeinde 14A, 1601 BJ Enkhuizen

KvK 75181630

Op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo 2015) is iedere aanbieder die een voorziening levert, ten aanzien van welke in een verordening van de gemeenteraad is vastgesteld dat daarvoor een klachtenregeling vereist is, verplicht een klachtenregeling voor de afhandeling van klachten van cliënten te treffen.

Klachtenportaal Zorg is een onafhankelijk orgaan dat klachten behandelt die worden ingediend over de geleverde hulp en zorg, op grond van de Wmo 2015 van Munks & Schuckman die is aangesloten bij Klachtenportaal Zorg. 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 Munks & Schuckman en het leveren van een bijdrage aan het bewaken en bevorderen van de kwaliteit van zorg door het systematisch verzamelen van klachten en zo mogelijke tekortkomingen in zorg te signaleren. 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. Aanbieder: de aanbieder als bedoeld in artikel 1.1.1, eerste lid, van de Wmo 2015, die is aangesloten bij Klachtenportaal Zorg, in dit geval Munks & Schuckman en/of onderaannemers;
- b. Cliënt: een cliënt als bedoeld in artikel 1.1.1, eerste lid, van de Wmo 2015 die gebruik maakt van maatschappelijke ondersteuning.
- c. Klager: degene die een klacht indient. Dit kan zijn een cliënt, diens vertegenwoordiger, een nabestaande van cliënt of een persoon die ten onrechte niet door de zorgaanbieder als een vertegenwoordiger is beschouwd.
- d. Klacht: een schriftelijke uiting van ongenoegen over een gedraging jegens een cliënt in het kader van het bieden van maatschappelijke ondersteuning zoals bedoeld in de Wmo 2015. Onder gedraging wordt mede verstaan een nalaten en het innemen van standpunten of het nemen van beslissingen.
- e. Klachtencommissie Klachtenportaal Zorg: de klachtencommissie die is belast met de behandeling van klachten als bedoeld in artikel 3.2, eerste lid, aanhef en onder a, van de Wmo 2015.

Artikel 2 Taak 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. Klachtenportaal Zorg ziet er namens Munks & Schuckman op toe dat de werkzaamheden van de klachtencommissie worden verricht volgens dit reglement en deze klachtenregeling.

3. De klachtencommissie geeft geen oordeel over de juridische aansprakelijkheid, respectievelijk schadevergoeding.

Artikel 3 Samenstelling

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 Munks & Schuckman.
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 (her)benoemd voor de duur van vijf jaar.

Artikel 4 Positie en waarborg onafhankelijkheid

1. De klachtencommissie stelt zich onafhankelijk op tegenover de klager en Munks & Schuckman.
2. Ingeval de (plaatsvervangend) voorzitter of een lid direct of indirect persoonlijk betrokken is bij een klager of Munks & Schuckman of bij andere betrokkenen bij een bepaalde klacht, waardoor een onpartijdig en onafhankelijk oordeel van deze (plaatsvervangend) voorzitter of dit lid wordt bemoeilijkt, laat deze (plaatsvervangend) voorzitter of dit lid zich vervangen door een andere voorzitter of ander lid.

Artikel 5 Indienen van een klacht

1. De klager kan bij de klachtencommissie een klacht indienen door op www.klachtenportaalzorg.nl het klachtenformulier in te vullen, of contact op te nemen met Klachtenportaal Zorg via info@klachtenportaalzorg.nl.
2. De datum waarop de klacht is ingediend, geldt als de aanvangsdatum van de klachtenprocedure waarbij de termijn van acht weken van kracht gaat.

Artikel 6 Buiten behandeling laten klacht

1. Een klacht wordt alleen in behandeling genomen door de klachtencommissie als deze schriftelijk is ingediend en is voorzien van:
 - a. naam, adres, woonplaats en telefoonnummer en eventueel een e-mailadres van de klager;
 - b. een datering;
 - c. een duidelijke omschrijving van Munks & Schuckman op wie de klacht betrekking heeft;
 - d. een duidelijke omschrijving van de inhoud van de klacht;
 - e. een duidelijke omschrijving van de feiten en omstandigheden waarop de klacht betrekking heeft.
2. Voor behandeling van de klacht moet de klacht in het Nederlands zijn gesteld.
3. De klacht wordt niet in behandeling genomen als:
 - a. de klacht niet aan de vereisten van het eerste of tweede lid voldoet en de klager in de gelegenheid is gesteld om binnen twee weken de gegevens aan te vullen;
 - b. de klacht is ingediend door een ander dan genoemd in artikel 1, eerste lid, onder c;
 - c. de aanbieder niet is aangesloten bij Klachtenportaal Zorg dan wel niet voldoet aan zijn betaalverplichtingen jegens Klachtenportaal Zorg;
 - d. eerder een klacht over dezelfde gedraging is behandeld en zich daarna geen nieuwe feiten of

omstandigheden hebben voorgedaan;

e. de gedragingen die onderwerp zijn van de klacht zich meer dan vijf jaar voor de datum van de klacht, hebben voorgedaan;

f. 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.

4. Indien de klachtencommissie besluit de klacht niet te behandelen, stelt het de indiener van de klacht en Munks & Schuckman schriftelijk in kennis van deze beslissing.

Artikel 7 Behandeling van de klacht

1. Als de klacht voldoet aan de vereisten om het in behandeling te nemen, dan bevestigt de klachtencommissie binnen vijf werkdagen de ontvangst van de klacht en de start van de klachtenprocedure aan de klager en Munks & Schuckman per e-mail.

2. De klachtencommissie stelt de Munks & Schuckman in de gelegenheid binnen drie weken na bevestiging van de start van de klachtenprocedure schriftelijk op de klacht te reageren.

3. Bij het uitblijven van een reactie binnen de gestelde termijn van drie weken kan de klachtencommissie terstond een oordeel geven.

4. De klachtencommissie stuurt door partijen ingediende stukken door aan de andere partij.

5. De klachtencommissie draagt ervoor zorg dat degene die de klacht heeft ingediend en Munks & Schuckman beschikken over dezelfde stukken.

6. De klachtencommissie kan besluiten een hoorzitting te houden om degene die de klacht heeft ingediend en Munks & Schuckman de gelegenheid te geven hun standpunten mondeling toe te lichten.

7. Aanwezigheid van derden tijdens de hoorzitting behoeft toestemming van de klachtencommissie.

8. Partijen worden in elkaars aanwezigheid gehoord. Op gemotiveerd verzoek van degene die de klacht heeft ingediend kunnen partijen afzonderlijk worden gehoord.

Artikel 8 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 informatie en raadplegen of inzien van stukken met schriftelijke toestemming van degene die de klacht heeft ingediend.

Artikel 9 Bijstand derden

1. Partijen kunnen zich desgewenst laten bijstaan door derden.

2. De klachtencommissie kan partijen oproepen in persoon bij de hoorzitting te verschijnen.

Artikel 10 Termijnen

1. De klachtencommissie stelt binnen acht weken na ontvangst van de klacht de klager en de Munks & Schuckman schriftelijk in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht.

2. Bij dreigende overschrijding van de termijn informeert de klachtencommissie de klager en de aangeklaagde aanbieder hierover schriftelijk met vermelding van de redenen en van de termijn waarbinnen zij de uitspraak tegemoet kunnen zien.

Artikel 11 Intrekking van de klacht

Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht schriftelijk intrekt. Als de klacht

om deze reden niet verder wordt behandeld, deelt de klachtencommissie dit mee aan Munks & Schuckman en de klager.

Artikel 12 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 Munks & Schuckman;
 - 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 Munks & Schuckman
 - 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;
 - h. het oordeel is met redenen omkleed;
 - i. het oordeel moet zijn ondertekend;
 - j. het oordeel geeft eventuele aanbevelingen of advies;
 - k. het oordeel wordt schriftelijk aan partijen en – als dat niet dezelfde persoon is – aan Munks & Schuckman en aan Klachtenportaal Zorg meegedeeld.

Artikel 13 Vervolg op oordeel door aanbieder

Munks & Schuckman 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 Munks & Schuckman daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en de klachtencommissie, onder vermelding van de termijn waarbinnen Munks & Schuckman zijn standpunt aan hen kenbaar zal maken.

Artikel 14 Bekendmaking klachtenregeling

Munks & Schuckman draagt er zorg voor dat deze klachtenregeling bij cliënten 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.

- a. het klachtenreglement wordt bij de intake overhandigd aan de cliënt of wordt tijdens de intake verteld aan cliënt dat deze valt te downloaden vanaf de site www.munksenschuckman.nl.
- b. de klachtenfunctionaris voegt de klachtenprocedure bij de ontvangstbevestiging van de klacht, zodat de indiener tijdig wordt geïnformeerd over de procedure;
- c. het klachtenreglement is te raadplegen op de website www.munksenschuckman.nl.
- d. het klachtenreglement is mondeling en schriftelijk op te vragen bij Munks & Schuckman indien de cliënt niet beschikt over internet of een computer;
- e. medewerkers/Inhuur zullen van de inhoud van het klachtenreglement via www.munksenschuckman.nl op de hoogte gebracht worden zodat zij in staat zijn cliënten te wijzen op het bestaan van een klachtenreglement;
- f. onderaannemers worden in het “contract van onderaanneming” gewezen op het bestaan van een klachtenreglement;
- g. cliënten en onderaannemers kunnen te allen tijde het klachtenreglement schriftelijk opvragen via Munks & Schuckman;
- h. het klachtenreglement is te allen tijde te raadplegen op de website van Munks & Schuckman. www.munksenschuckman.nl.

Artikel 15 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 16 Verslaglegging

1. Het Klachtenportaal Zorg brengt jaarlijks voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanonimiseerd verslag uit van de werkzaamheden van de klachtencommissie.
2. Beschreven worden het aantal en de aard van de klachten, de door de klachtencommissie behandelde klachten, de strekking van de oordelen en eventuele aanbevelingen.
3. Het jaarverslag wordt gepubliceerd en ingediend bij de Inspectie voor Gezondheidszorg en Jeugd.
4. Het jaarverslag is op te vragen door cliëntenraden en wordt ter inzage gelegd bij Munks & Schuckman als zij daarom verzoeken. Van de ter inzage legging wordt mededeling gedaan.

Artikel 17 Bewaarplicht

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.

Artikel 18 Inwerkingtreding

De Klachtenregeling is vastgesteld door Klachtenportaal Zorg en treedt per 1 januari 2021 in werking

Overig:

1. Munks & Schuckman controleert het functioneren van een zorgverlener voor indiensttreding. Dit doen zij door een Verklaring omtrent gedrag aan te vragen.
2. Munks & Schuckman draagt er zorg voor dat de medewerkers op een veilige wijze binnen de eigen organisatie onzorgvuldigheden en/of incidenten in de zorgverlening kunnen melden. Hiervoor maakt Munks & Schuckman gebruik van het elektronisch cliëntstelsel Zilliz.
3. Wanneer er iets niet goed is gegaan in de verleende ondersteuning informeert Munks & Schuckman de desbetreffende cliënt hierover. De fout wordt besproken met de cliënt en er wordt een aantekening van gemaakt in het cliëntdossier. Indien gewenst informeert Munks & Schuckman de cliënt over de kwaliteit van de zorgverlening.
4. Wanneer Munks & Schuckman een zorgverlener ontslaat wegens ernstig disfunctioneren of een cliënt te maken heeft gehad met geweld en/of mishandeling moet dit worden gemeld bij Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd.
5. AKJ – vertrouwenspersonen in de jeugdhulp Alle (pleeg)kinderen, (pleeg- of groot)ouders en verzorgers die te maken hebben met de jeugdhulp, hebben recht op een onafhankelijke vertrouwenspersoon. Daarvoor kunnen zij terecht bij het AKJ - vertrouwenspersonen in de

Geschillenreglement Munks & Schuckman

Munks & Schuckman is aangesloten bij Klachtenportaal Zorg en daarmee voor geschillen aangesloten bij de Geschilleninstantie Klachtenportaal Zorg en voldoet daarmee aan de eis uit de Wkkgz om aangesloten te zijn bij een geschilleninstantie en is verplicht zich te conformeren aan de uitspraken van de Geschillencommissie KPZ.

Klachtenportaal zorg B.V.:

Westeinde 14A, 1601 BJ Enkhuizen

KvK 75181630

HOOFDSTUK 1 ALGEMEEN

Artikel 1 Begripsbepalingen

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. zorgaanbieder: zorgaanbieder als bedoeld in artikel 1 lid 1 Wkkgz die is aangesloten bij de Stichting;
- b. cliënt: cliënt als bedoeld in artikel 1 lid 1 Wkkgz;
- c. Wkkgz: Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg;
- d. geschil: een geschil over een gedraging van een zorgaanbieder jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening;
- e. Stichting: de Stichting Geschilleninstantie KPZ opgericht door Klachtenportaal Zorg in samenwerking met belangenbehartigers voor cliënten en belangenbehartigers voor beroepsbeoefenaren;
- f. commissie: de Geschillencommissie KPZ zoals ingesteld door de Stichting en erkend door de minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport overeenkomstig artikel 18 Wkkgz;
- g. zittingscommissie: de per geding aangewezen samenstelling van drie leden van de commissie ter behandeling van het geschil;
- h. secretariaat: secretariaat van de commissie;
- i. verzoeker: degene die een geschil voorlegt bij de commissie;
- j. verweerder: zorgaanbieder die wordt aangeklaagd in een geschil bij de commissie.

HOOFDSTUK 2 DE COMMISSIE

Artikel 2 Taken commissie

1. De commissie beslecht geschillen over gedragingen van een zorgaanbieder jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening en doet een bindende uitspraak.
2. De commissie dient jaarlijks een verslag te publiceren over haar werkzaamheden in het voorgaande kalenderjaar.

Artikel 3 Bevoegdheid commissie

1. De commissie is bevoegd een aanhangig gemaakt geschil te behandelen indien partijen zijn overeengekomen zich aan het bindend advies van de commissie te onderwerpen.
2. Op verzoek van verzoeker is de commissie bevoegd verweerder te veroordelen tot vergoeding van geleden schade tot een maximum van € 25.000,-. De commissie is niet bevoegd indien het een geschil betreft met een financieel belang van meer dan € 25.000,-, tenzij verzoeker bereid is te verklaren om zijn vordering te beperken tot € 25.000,- en afstand te doen van het meerdere.
3. De commissie is niet bevoegd een geschil te behandelen waarover door een geschilleninstantie of

bij de rechter een procedure aanhangig is gemaakt of deze reeds een uitspraak over de inhoud heeft gedaan.

Artikel 4 Samenstelling commissie

1. De commissie bestaat uit onafhankelijke leden waaronder een voorzitter, een plaatsvervangend voorzitter en leden die naar gelijke verdeling het perspectief van cliënten en het perspectief van zorgaanbieders vertegenwoordigen.
2. De voorzitter en de plaatsvervangend voorzitter bezitten de hoedanigheid van meester in de rechten.
3. Per geschil wordt een zittingscommissie samengesteld bestaande uit drie leden waaronder de voorzitter of de plaatsvervangend voorzitter.
4. De overige twee leden van de zittingscommissie betreffen enerzijds een lid dat deskundig is op het gebied van zorg vanuit het perspectief van de cliënten en anderzijds een lid dat deskundig is op het gebied van zorg vanuit het perspectief van de zorgaanbieders.
5. In geval van een geschil met een verzoek tot toekenning van schadevergoeding is de voorzitter van de zittingscommissie deskundig op het gebied van aansprakelijkheids- en schadevergoedingsrecht, geschillenbeslechting en gezondheidsrecht.
6. In geval van een geschil met een verzoek tot toekenning van schadevergoeding is het lid van de zittingscommissie dat deskundig is op het gebied van zorg vanuit het perspectief van de zorgaanbieders tevens deskundig op hetzelfde deskundigheidsgebied als de aangeklaagde zorgaanbieder.
7. Door het bestuur van de Stichting wordt een ambtelijk secretaris toegevoegd en een secretariaat ter beschikking gesteld. De secretaris bezit de hoedanigheid van meester in de rechten.
8. De secretaris heeft geen stem in de beraadslaging en beslissing van de commissie.
9. De commissie waarborgt dat haar leden en de secretaris voor de duur van hun benoeming beschikken over de benodigde kennis, deskundigheid en ervaring.

Artikel 5 Benoeming commissie

1. De leden van de commissie worden (her)benoemd, geschorst en ontslagen door het bestuur van de Stichting.
2. De leden van de commissie worden benoemd voor de duur van vier jaar. Zij zijn twee keer herbenoembaar. De commissie stelt een rooster van aftreden op.
3. Om te worden (her)benoemd als lid van de commissie moeten leden aantonen dat zij voldoen aan de eisen zoals in artikel 4 zijn gesteld.
4. Het lidmaatschap van de commissie eindigt door:
 - a. het verstrijken van de termijn waarvoor het lid is benoemd;
 - b. de schriftelijke opzegging of het overlijden van het lid;
 - c. ontslag door het bestuur van de Stichting.
5. Het bestuur van de Stichting ontslaat een lid van de commissie als het lid zijn taken verwaarloost of kennelijk ongeschikt is voor de uitvoering van zijn taken.

Artikel 6 Waarborg onafhankelijkheid en onpartijdigheid

1. De commissie stelt zich onafhankelijk en onpartijdig op tegenover verzoeker en verweerder.
2. De leden van de zittingscommissie mogen niet werkzaam zijn bij de betreffende zorgaanbieder(s) van het te behandelen geschil dan wel enige functie bekleden die een onafhankelijk oordeel in de weg zou kunnen staan.

Artikel 7 Verschoning en wraking

1. Een lid van de zittingscommissie kan zich verschonen ten aanzien van de behandeling van een geschil wanneer hem feiten of omstandigheden voorkomen die een onpartijdig oordeel zouden bemoeilijken.
2. Op verzoek van een partij kan een lid van de zittingscommissie worden gewraakt op grond van feiten of omstandigheden die een onpartijdig oordeel van dat lid zouden bemoeilijken.
3. Het wrakingsverzoek wordt gemotiveerd en schriftelijk gedaan bij het bestuur van de Stichting. Alle feiten of omstandigheden moeten tegelijk worden voorgedragen.
4. Het bestuur van de Stichting beslist zo spoedig mogelijk schriftelijk en gemotiveerd op het wrakingsverzoek.
5. In geval van gegronde verschoning of wraking wordt het betreffende lid voor de behandeling van het geschil vervangen door een ander lid van de commissie, waarbij een evenwichtige samenstelling overeenkomstig artikel 4 blijft gewaarborgd.

Artikel 8 Procedurele bevoegdheden commissie

De commissie heeft ter uitvoering van haar taken gedurende de procedure de volgende bevoegdheden:

- a. het inwinnen van informatie en het raadplegen van voor het geschil relevante stukken;
- b. het oproepen en horen van personen die direct betrokken zijn bij het geschil;
- c. het horen van getuigen;
- d. het instellen van een deskundigenonderzoek en het horen van deskundigen;
- e. het gelasten van een plaatsbezoek;
- f. het toekennen van een schadevergoeding van geleden zaak- en/of personenschade tot € 25.000,-;
- g. het beproeven van een minnelijke regeling voordat uitspraak wordt gedaan.

HOOFDSTUK 3 VOORLEGGEN VAN HET GESCHIL

Artikel 9 Voorleggen geschil

1. Een geschil met een zorgaanbieder kan schriftelijk (waar in dit reglement schriftelijk staat, kan dit ook elektronisch zijn) aan de commissie worden voorgelegd door een:
 - a. cliënt;
 - b. nabestaande van een overleden cliënt;
 - c. vertegenwoordiger van een cliënt;
 - d. persoon die door de zorgaanbieder ten onrechte niet als vertegenwoordiger is beschouwd;
 - e. stichting of vereniging met volledige rechtsbevoegdheid, mits een belang in het geding is dat de stichting of vereniging volgens haar statuten behartigt.
2. De commissie stelt elektronisch een formulier beschikbaar waarmee een geschil kan worden voorgelegd.
3. Wanneer het voorgelegde geschil meerdere aangeklaagde zorgaanbieders betreft dan beoordeelt de commissie of een gecombineerde afhandeling van het geschil kan plaatsvinden. Een gecombineerde behandeling is alleen mogelijk met toestemming van verzoeker en wanneer aangeklaagde zorgaanbieders alle zijn aangesloten bij de Stichting.
4. Een geschil met een zorgaanbieder kan schriftelijk ter beslechting worden voorgelegd als:
 - a. in strijd is gehandeld met paragraaf 1 van hoofdstuk 3 van de Wkkgz;
 - b. de mededeling van de zorgaanbieder volgens artikel 17 van de Wkkgz de klacht in onvoldoende

mate wegneemt;

c. van de cliënt, een nabestaande van een overleden cliënt of een vertegenwoordiger van de cliënt in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht over een hem betreffende gedraging van de zorgaanbieder in het kader van de zorgverlening bij de zorgaanbieder indient.

Artikel 10 Kosten

1. Degene die het geschil ter beslechting voorlegt, voldoet voor het in behandeling nemen van een geschil een bedrag van € 90,-.
2. Wanneer de uitspraak verzoeker geheel of gedeeltelijk in het gelijk stelt, wordt het bedrag van € 90,- door de zorgaanbieder aan hem terugbetaald.
3. Partijen dragen zelf de kosten die in het kader van het geschil aan hun zijde vallen.
4. De op het geding vallende kosten komen voor rekening van de Stichting met verrekening van het eigen risico met de betrokken zorgaanbieder(s).

Artikel 11 Eisen voorleggen geschil

1. Een geschil wordt alleen in behandeling genomen als het schriftelijk en in het Nederlands is ingediend en is voorzien van:
 - a. naam, adres, woonplaats en telefoonnummer van degene die het geschil ter beslechting voorlegt en als dat niet de cliënt is, welke cliënt het geschil betreft;
 - b. naam en vestigingsplaats van de zorgaanbieder die wordt aangeklaagd in het geschil;
 - c. naam en functie van degene bij de zorgaanbieder op wie het geschil betrekking heeft;
 - d. datum van de gedraging van de zorgaanbieder waarop het geschil betrekking heeft;
 - e. datum waarop de klacht bij de zorgaanbieder is ingediend, behoudens de uitzondering zoals genoemd in artikel 9 lid 4 sub c;
 - f. een duidelijke omschrijving van de inhoud van het geschil;
 - g. een duidelijke omschrijving van de feiten en omstandigheden die aan het geschil ten grondslag liggen;
 - h. dagtekening van het verzoek;
 - i. ondertekening door cliënt en, indien van toepassing, diens vertegenwoordiger.
2. Indien het geschil wordt ingediend door een (wettelijk) vertegenwoordiger van een cliënt verzoekt de commissie om een schriftelijk stuk waaruit de machtiging blijkt.
3. Indien het geschil naar het oordeel van de commissie onvoldoende informatie bevat, wordt verzoeker in de gelegenheid gesteld binnen twee weken aanvullende informatie te verstrekken.
4. Mocht verzoeker na rappel niet dan wel niet voldoende reageren, dan zal het geschil niet in behandeling worden genomen, hetgeen schriftelijk aan verzoeker zal worden bevestigd.

Artikel 12 Ontvankelijkheid

1. De commissie verklaart een verzoeker in elk geval niet ontvankelijk in zijn geschil indien:
 - a. het geschil is voorgelegd door een ander dan genoemd in artikel 9 lid 1;
 - b. de zorgaanbieder niet is aangesloten bij de Stichting;
 - c. geen mededeling van de zorgaanbieder overeenkomstig artikel 17 Wkkgz is ontvangen en de termijnen zoals genoemd in artikel 17 Wkkgz waarbinnen de zorgaanbieder dient te reageren nog niet verstreken zijn;
 - d. de klacht als bedoeld in artikel 14 Wkkgz niet schriftelijk bij de zorgaanbieder is ingediend binnen

- een jaar volgend op het moment dat verzoeker bekend is geworden met (de gevolgen van) de gebeurtenissen die onderwerp van het geschil zijn;
- e. het geschil niet aan de commissie is voorgelegd binnen een jaar volgend op het moment dat het geschil overeenkomstig artikel 9 lid 4 aanhangig kan worden gemaakt;
- f. degene die het geschil heeft voorgelegd geen redelijk belang heeft bij een uitspraak van de commissie;
- g. de gebeurtenissen die onderwerp van het geschil zijn, hebben plaatsgevonden in de periode dat de zorgaanbieder niet was aangesloten bij Klachtenportaal Zorg, tenzij tussen Klachtenportaal Zorg en de zorgaanbieder alsnog een overeenkomst is gesloten waarbij is afgesproken dat het geschil toch kan worden voorgelegd;
- h. degene die het geschil heeft voorgelegd de kosten voor het in behandeling nemen van een geschil na rappel niet heeft voldaan.
2. Indien de commissie verzoeker niet ontvankelijk verklaart in zijn geschil, stelt zij verzoeker en verweerder zo spoedig mogelijk schriftelijk en gemotiveerd in kennis van deze beslissing.

HOOFDSTUK 4 BEHANDELING VAN HET GESCHIL

Artikel 13 Behandeling van het geschil

1. Als het geschil voldoet aan de vereisten om het in behandeling te nemen bevestigt de commissie schriftelijk binnen een week de ontvangst van het geschil aan verzoeker en verweerder.
2. De commissie stelt verweerder in de gelegenheid binnen drie weken schriftelijk op het voorgelegde geschil te reageren.
3. Bij het uitblijven van een reactie binnen de gestelde termijn van drie weken kan de commissie terstond uitspraak doen.
4. De commissie draagt er zorg voor dat alle stukken over en weer schriftelijk ter kennis van partijen worden gebracht.

Artikel 14 Horen van partijen

1. De commissie houdt een hoorzitting om partijen de gelegenheid te geven hun standpunten mondeling toe te lichten, tenzij gegronde redenen bestaan om van een hoorzitting af te zien.
2. Tijdens de hoorzitting zijn de zittingscommissie en de secretaris aanwezig.
3. De hoorzitting is niet openbaar. Aanwezigheid van derden tijdens de hoorzitting behoeft toestemming van de commissie.
4. Partijen worden tijdig opgeroepen voor het bijwonen van een hoorzitting.
5. De hoorzitting wordt gehouden op een locatie die redelijkerwijs bereikbaar en toegankelijk is voor partijen.
6. Partijen worden in elkaars aanwezigheid gehoord. Op gemotiveerd verzoek van partijen kunnen partijen afzonderlijk worden gehoord.
7. Partijen kunnen tot uiterlijk vijf werkdagen voor de zitting stukken indienen.

Artikel 15 Inwinnen en raadplegen informatie

1. De commissie is bevoegd informatie in te winnen en stukken te raadplegen of in te zien voor zover relevant voor de beslechting van het geschil.
2. Voor zover vereist, geschiedt het inwinnen van informatie en het raadplegen of inzien van stukken met toestemming van verzoeker en, indien deze niet zelf het geschil heeft voorgelegd, van cliënt.

Artikel 16 Getuigen en deskundigen

1. De commissie kan wanneer zij dit voor de behandeling van het geschil nodig acht, getuigen oproepen, deskundigen inschakelen en een plaatsopneming bepalen. Hiervan wordt schriftelijk mededeling gedaan aan partijen.
2. In geval van een deskundigenonderzoek stelt de commissie partijen in de gelegenheid schriftelijk binnen twee weken te reageren op het deskundigenbericht.
3. De commissie kan ook op verzoek van partijen getuigen en deskundigen horen. Partijen doen dit verzoek uiterlijk een week schriftelijk voorafgaand aan de zitting onder vermelding van de redenen van het verzoek en naam, functie en e-mailadres van de getuigen en deskundigen.
4. Getuigen worden gehoord indien zij de minimale leeftijd van 18 jaar hebben bereikt.

Artikel 17 Bijstand derden en gemachtigden

1. Partijen kunnen zich desgewenst laten bijstaan door derden en zich door een gemachtigde laten vertegenwoordigen. Ten aanzien van de vertegenwoordiging dient een schriftelijke machtiging te worden ingediend.
2. Kosten van rechtsbijstand zijn voor degene die de bijstand inroept.

HOOFDSTUK 5 EINDE GESCHILLENBEHANDELING

Artikel 18 Stopzetting behandeling geschil

1. De commissie stopt met de behandeling van het geschil wanneer verzoeker daarom schriftelijk verzoekt.
2. De commissie stelt partijen schriftelijk van het stopzetten van de behandeling op te hoogte.
3. In geval van stopzetten van de behandeling wordt het griffiegeld niet terugbetaald aan verzoeker en vervalt het aan de Stichting.

Artikel 19 Uitspraak

1. De commissie doet een definitieve uitspraak over het geschil bij wege van een bindend advies.
2. De commissie beslist op basis van Nederlands recht met inachtneming van hetgeen tussen partijen is overeengekomen. Zij beslist bij meerderheid van stemmen.
3. De commissie doet uiterlijk binnen zes maanden na de voorlegging van het geschil uitspraak, tenzij het gelet op de aard van het geschil en de daarbij betrokken belangen noodzakelijk is om binnen een kortere termijn uitspraak te doen.
4. De commissie doet uitspraak over haar bevoegdheid, de ontvankelijkheid van partijen en de gehele of gedeeltelijke (on)gegrondheid van het geschil.
5. De uitspraak van de commissie bevat ten minste:
 - a. namen van partijen;
 - b. namen van de leden van de zittingscommissie;
 - c. een omschrijving van het geschil;
 - d. de standpunten van partijen;
 - e. de gevolgde procedure;
 - f. de beslissing;
 - g. gronden van de beslissing;
 - h. eventuele aanbevelingen of advies;
 - i. datum en ondertekening door de voorzitter van de zittingscommissie.
6. De commissie verstuurt een afschrift van de uitspraak aan partijen.

7. De procedure eindigt met de uitspraak van de commissie.
8. Tegen het bindend advies staat geen hoger beroep open.
9. De commissie kan voorts, behoudens voor zover het de toekenning van schadevergoeding betreft, iedere beslissing nemen die zij redelijk en billijk acht ter beëindiging van het geschil.
10. De commissie kan verweerder veroordelen in de kosten van de behandeling van een geschil tot maximaal € 2.500,- wanneer deze niet meewerkt aan de behandeling van het geschil overeenkomstig dit reglement.
11. De commissie kan verzoeker niet veroordelen in de kosten van de behandeling van een geschil, tenzij het kosten betreft die nodeloos door hem zijn veroorzaakt. Deze veroordeling geldt tot een bedrag van maximaal € 1.000,-.

Artikel 20 Minnelijke regeling, voorlopige uitspraak en tussenuitspraak

1. De commissie is bevoegd een minnelijke regeling tussen partijen te beproeven voordat een bindende einduitspraak wordt gedaan. In geval gedurende de procedure een minnelijke regeling wordt bereikt, kan deze door de commissie op schrift worden gesteld en aan partijen bevestigd, waarmee het geschil wordt geacht te zijn ingetrokken.
2. Op gezamenlijk verzoek van partijen is de commissie bevoegd een voorlopige uitspraak te doen. De eventuele onomkeerbare gevolgen van de uitspraak en de schade die ontstaat wanneer de einduitspraak anders luidt dan de voorlopige uitspraak, blijven voor risico en rekening van de betreffende partij.
3. De commissie is bevoegd een tussenuitspraak te doen.

Artikel 21 Toekenning schadevergoeding

1. Op verzoek van verzoeker is de commissie bevoegd verweerder te veroordelen tot vergoeding van geleden schade tot een maximum van € 25.000,-.
2. Het verzoek tot toekenning van een schadevergoeding wordt gelijktijdig met het voorleggen van het geschil ingediend bij de commissie.
3. Verzoeker dient aan te tonen en te onderbouwen dat de schade daadwerkelijk is geleden.
4. Het verzoek om toekenning van een schadevergoeding wordt beoordeeld op basis van Nederlands aansprakelijkheids- en schadevergoedingsrecht.

HOOFDSTUK 6 OVERIGE BEPALINGEN

Artikel 22 Geheimhouding en privacy

1. Allen die bij de afhandeling van een geschil betrokken zijn (geweest), zijn tot geheimhouding verplicht van wat hun uit hoofde van die afhandeling bekend is geworden en waarvan zij het vertrouwelijke karakter kennen of redelijkerwijs kunnen vermoeden.
2. De geheimhouding geldt onder voorbehoud van enig wettelijk voorschrift dat een bij de afhandeling betrokkene tot bekendmaking verplicht.
3. De geheimhoudingsplicht van allen die bij een geschil betrokken zijn geweest, duurt voort na beëindiging van hun functie in het kader van het reglement.
4. De commissie behandelt gegevens in het kader van de geschillenprocedure vertrouwelijk met inachtneming van de hiervoor geldende wet- en regelgeving.

Artikel 23 Openbaarmaking

De commissie maakt de uitspraken van de aan haar voorgelegde geschillen op zodanige wijze elektronisch openbaar dat deze niet tot personen herleidbaar zijn. Van elektronische openbaarmaking wordt afgezien als de bij het geschil betrokken belangen zich daartegen verzetten.

Artikel 24 Jaarverslag

1. De Stichting brengt jaarlijks een verslag uit waarin ten minste staat vermeld:
 - a. de bij de commissie aangesloten zorgaanbieders;
 - b. de samenstelling van de commissie;
 - c. het aantal, de aard en de wijze van afhandeling van de geschillen die bij de commissie zijn voorgelegd.
2. De Stichting zendt een afschrift van het jaarverslag aan het Staatstoezicht op de volksgezondheid en maakt het jaarverslag elektronisch openbaar.
3. Voorgaande dient in zodanige weergave te geschieden dat deze niet tot personen herleidbaar is.

Artikel 25 Registratie geschillen; bewaring geschillendossiers

De commissie registreert alle geschillen en bewaart alle stukken met betrekking tot een geschil en de behandeling daarvan in een dossier. Dit dossier wordt maximaal twee jaar bewaard.

Artikel 26 Inwerkingtreding, evaluatie, wijziging en openbaarmaking reglement

1. Het reglement wordt vastgesteld door het bestuur van de Stichting in samenspraak met belangenbehartigers voor cliënten en belangenbehartigers voor beroepsbeoefenaren.
 2. Het reglement wordt na inwerkingtreding jaarlijks geëvalueerd door het bestuur van de Stichting en de commissie.
 3. De Stichting deelt wijzigingen in het reglement en andere gegevens die van belang zijn voor het behoud van de erkenning mede aan de minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS).
 4. De commissie maakt dit reglement elektronisch openbaar en verstrekt een ieder die hierom verzoekt kosteloos elektronisch een exemplaar daarvan.
 5. Het reglement treedt in werking op 1 januari 2021.
- Artikel 27 Slotbepalingen
1. De Stichting en haar werknemers, de leden van de commissie en de secretaris zijn niet aansprakelijk voor enig handelen of nalaten met betrekking tot geschillen waarop dit reglement van toepassing is.
 2. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de commissie.