

## Klachtenregeling iHUB familiezorg

Deze klachtregeling beoogt een gecombineerde regeling te bieden voor klachten in het kader van:

- de Jeugdwet (Jw):
  - over jeugdhulp (als bedoeld in paragraaf 4.2.a van de Jeugdwet);
  - over vrijheidsbepalende maatregelen in de gesloten jeugdhulp en andere beslissingen, zoals bedoeld in paragraaf 6.5 Jw.
- de Wet Kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz);
  - over verzekerde zorg aan cliënten van 18 jaar en ouder (als bedoeld in hoofdstuk 3, paragraaf 1 Wkkgz).

De vereisten die de genoemde wetten aan klachtenbehandeling stelt zijn zo zorgvuldig mogelijk in deze regeling vertaald. Bij twijfel over de uitleg van deze regeling geldt de tekst en de bedoeling van de wet.

### INHOUD

<b>Artikel 1 Begripsomschrijvingen</b> .....	2
<b>Artikel 2 Doelstelling en uitgangspunten</b> .....	2
<b>Artikel 3 Klager</b> .....	2
<b>Artikel 4 Bijstand</b> .....	3
<b>Artikel 5 Indienen klacht</b> .....	3
<b>Artikel 6 Taken klachtenfunctionaris</b> .....	3
<b>Artikel 7 Klachtencommissie</b> .....	3
<b>Artikel 8 Procedure klachtencommissie</b> .....	4
<b>Artikel 9 Verzoek om een schadevergoeding</b> .....	4
<b>Artikel 10 Beslissing klachtencommissie</b> .....	4
<b>Artikel 11 Afhandeling bestuur na beslissing klachtencommissie</b> .....	5
<b>Artikel 12 Mogelijkheden na de beslissing van de klachtencommissie</b> .....	5
<b>Artikel 13 Archivering klachtdossier</b> .....	5
<b>Artikel 14 Geheimhouding</b> .....	5
<b>Artikel 15 Kosten</b> .....	6
<b>Artikel 16 Openbaarmaking klachtenreglement</b> .....	6
<b>Artikel 17 Jaarverslag</b> .....	6
<b>Artikel 18 Vaststelling en wijziging regeling</b> .....	6

## Artikel 1 Begripsomschrijvingen

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

beklaagde	degene op wie de klacht betrekking heeft, zijnde iHUB zelf of een persoon die voor iHUB werkzaam is.
bestuur	de Raad van bestuur van iHUB.
iHUB	Stichting iHUB groep en haar dochterondernemingen: Stichting iHUB Onderwijs; iHUB Zorg B.V. en iHUB Service centrum B.V.
jeugdhulp	de door iHUB verleende ondersteuning, hulp en zorg op grond van de Jeugdwet (Jw).
klacht	een klacht over een gedraging, een handelen of nalaten van iHUB of een persoon die voor iHUB werkzaam is, met betrekking tot: <ul style="list-style-type: none"><li>- de verleende jeugdhulp;</li><li>- over vrijheidsbeperkende maatregelen (bedoeld in artikel 6.5.1 Jw); of</li><li>- verzekerde zorg van cliënten van 18 jaar of ouder (Wkkgz).</li></ul>
klachtencommissie	de door de iHUB ingeschakelde onafhankelijke en onpartijdige klachtencommissie.
klachtenfunctionaris	de persoon die door iHUB is aangewezen om vanuit een onafhankelijke en onpartijdige positie klagers te voorzien van informatie, advies en bijstand om een klacht in te kunnen dienen en die klagers en beklagden begeleidt bij het (zo mogelijk) oplossen van problemen en/of herstel van de relatie.
Masterpanel	advies- en medezeggenschapsorgaan dat de gemeenschappelijke belangen van cliënten van iHUB, hun verwanten en andere belanghebbenden behartigt.
vrijheidsbeperkende maatregelen	de maatregelen zoals bedoeld in artikel 6.5.1. lid 1 Jw.

## Artikel 2 Doelstelling en uitgangspunten

1. Deze klachtenregeling heeft als doel recht doen aan klager en het bevorderen van de kwaliteit van de beroepsuitoefening door de medewerkers van iHUB.
2. De klachtenregeling is gebaseerd op de volgende uitgangspunten:
  - de klacht wordt zorgvuldig onderzocht;
  - de klacht wordt in principe eerst besproken tussen klager en beklagde en of diens leidinggevende om tot een oplossing te komen;
  - klager wordt op de hoogte gehouden van de voortgang van de klachtbehandeling;
  - de behandeling van een klacht is gericht op het bereiken van een voor klager en iHUB bevredigende oplossing;

## Artikel 3 Klager

1. Een klacht over de verlening van jeugdhulp, de uitvoering van een kindbeschermingsmaatregel of jeugdreclassering kan worden ingediend door 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 de nabestaande van de hiervoor genoemden.
2. Een klacht over vrijheidsbeperkende maatregelen en andere beslissingen in het kader van gesloten jeugdhulp, kan worden ingediend door de jeugdige of degene die het gezag over de jeugdige heeft.
3. Een klacht over verzekerde zorg aan jeugdigen vanaf 18 jaar (Wkkgz) kan worden ingediend door de jeugdige zelf, diens nabestaande of diens wettelijke vertegenwoordiger.

#### **Artikel 4 Bijstand**

Klager kan zich laten bijstaan door een vertrouwenspersoon van Jeugdstem.

#### **Artikel 5 Indienen klacht**

Als het niet lukt om een klacht met de betrokken medewerker op te lossen, kan door personen genoemd in artikel 3 een klacht worden ingediend bij de interne klachtenfunctionaris (per post p/a Mozartlaan 150, 3055 KM Rotterdam of per e-mail ([klachten@ihub.nu](mailto:klachten@ihub.nu)), of bij de externe klachtencommissie (zie artikel 7).

Deze klacht moet het volgende bevatten:

- de naam en contactgegevens (telefoonnummer en/of e-mail adres) van klager;
- de locatie van iHUB waarop de klacht betrekking heeft;
- de naam van de betrokken medewerker (de beklagde);
- een korte omschrijving van de klacht en zo mogelijk een voorstel hoe de klacht volgens klager kan worden opgelost.

#### **Artikel 6 Taken klachtenfunctionaris**

1. Indien de klacht betrekking heeft op vrijheidsbeperkende maatregelen stuurt de klachtenfunctionaris de klacht direct door naar de klachtencommissie (zie artikel 7).
2. Als de klacht onvoldoende duidelijk is, stelt de klachtenfunctionaris klager de nodige vragen om duidelijkheid te verschaffen en ondersteunt de klachtenfunctionaris klager desgevraagd daarbij.
3. De klachtenfunctionaris onderzoekt in overleg met klager de mogelijkheden om via een gesprek met beklagde tot een oplossing van de klacht te komen. De klachtenfunctionaris maakt van dit gesprek een verslag en stuurt dit binnen 14 dagen na het gesprek naar klager en beklagde.
4. Indien het hiervoor genoemde gesprek niet mogelijk blijkt, stuurt beklagde uiterlijk binnen vier weken na indiening van de klacht schriftelijk een reactie naar de klachtenfunctionaris en klager.
5. De klachtenfunctionaris kan na de behandeling van de klacht advies uit te brengen aan beklagde en/of de bestuurder. Een dergelijk advies wordt tegelijkertijd ook aan klager gezonden.
6. De klachtenfunctionaris informeert klager en beklagde over de afronding van de klacht en informeert klager over eventuele mogelijkheden voor het vervolg van de behandeling van de klacht.

#### **Artikel 7 Klachtencommissie**

1. Wanneer behandeling van de klacht door de klachtenfunctionaris niet tot de gewenste oplossing leidt, kan klager een klacht indienen bij de klachtencommissie. Een klacht kan ook rechtstreeks bij de klachtencommissie worden ingediend.
2. Voor klachten over verzekerde zorg aan cliënten van 18 jaar en ouder geldt dat deze na behandeling door de klachtenfunctionaris door de personen genoemd in artikel 3.3 kunnen worden ingediend bij de klachtencommissie en/of bij de Geschillencommissie Zorg ([www.degeschillencommissiezorg.nl](http://www.degeschillencommissiezorg.nl)).
3. De klachtencommissie vormt per klacht een commissie die bestaat uit drie leden en is zodanig samengesteld dat een deskundige beslissing op de klacht is gewaarborgd.
4. De leden van de klachtencommissie zijn onafhankelijk en niet in dienst bij iHUB en voeren alleen werkzaamheden voor iHUB uit ten behoeve van de klachtencommissie.
5. Aan de klachtencommissie is een ambtelijk secretaris verbonden. De secretaris heeft een ondersteunende en administratieve rol.
6. Bij behandeling van een klacht over vrijheidsbeperkende maatregelen maken in ieder geval een jurist en een gekwalificeerd gedragswetenschapper deel uit van de klachtencommissie. Bij een klacht over een geneeskundige behandelingsmethode maakt daarnaast een arts of een psychiater deel uit van de klachtencommissie.
7. Indien klager de Nederlandse taal onvoldoende beheerst, draagt de secretaris van de klachtencommissie zorg voor bijstand door een tolk.

## **Artikel 8 Procedure klachtencommissie**

1. De klacht kan aan de klachtencommissie worden toegestuurd:
  - per e-mail ([klachtencommissie@ihub.nu](mailto:klachtencommissie@ihub.nu));
  - per post (Klachtencommissie, p/a Mozartlaan 150, 3055 KM Rotterdam); of
  - via de daarvoor bestemde brievenbus met opschrift "klachtencommissie" op afdelingen voor gesloten jeugdhulp.
2. Het klaagschrift bevat minimaal:
  - de naam en de contactgegevens van klager (postadres, emailadres en telefoonnummer);
  - een volledige omschrijving van de klacht,
  - de gebeurtenissen met data waarover wordt geklaagd
  - en zo mogelijk de naam van degene(n) op wie de klacht betrekking heeft.

Voor de indiening van een klacht bij de klachtencommissie is een klachtenformulier beschikbaar.
3. De klachtencommissie stuurt klager binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging en vermeldt daarin de datum van ontvangst.
4. De klachtencommissie kan klager verzoeken de klachtencommissie schriftelijk te machtigen tot het opvragen en inzien van een afschrift van het dossier, voor zover dit voor de beoordeling van de klacht nodig is. De klachtencommissie vermeldt daarbij op welke wijze klager toestemming kan geven.
5. De klachtencommissie stuurt een kopie van het klaagschrift aan beklaagde en zijn leidinggevende met het verzoek binnen een door de klachtencommissie te stellen termijn schriftelijk te reageren op de klacht (verweerschrift).
6. De voorzitter kan besluiten klager en beklaagde om een tweede schriftelijke toelichting te verzoeken (repliek en dupliek).
7. De klachtencommissie hoort klager en beklaagde gezamenlijk in een hoorzitting, tenzij de klacht zich naar het oordeel van de voorzitter leent voor een schriftelijke behandeling zonder hoorzitting. Het horen vindt plaats op een locatie die op redelijke wijze bereikbaar is voor klager.
8. Schriftelijke stukken dienen uiterlijk een week voor de hoorzitting door de klachtencommissie en de beklaagde te zijn ontvangen.
9. De secretaris van de klachtencommissie kan voorafgaand aan een hoorzitting in overleg met de voorzitter de mogelijkheid van bemiddeling onderzoeken.
10. Klager kan een klacht tot twee werkdagen voorafgaand aan de hoorzitting intrekken.
11. In situaties waarin deze regeling niet in voorziet, beslist de voorzitter.

## **Artikel 9 Verzoek om een schadevergoeding**

1. Bij een klacht over vrijheidsbeperkende maatregelen kan klager tevens om een schadevergoeding door iHUB verzoeken.
2. Voor zover een specificatie en onderbouwing van het verzoek tot schadevergoeding ontbreekt, stelt de commissie klager in de gelegenheid het verzoek binnen een redelijke termijn nader te specificeren en te onderbouwen. De commissie kan ook ambtshalve besluiten tot het wel of niet toekennen van schadevergoeding.
3. Voordat de commissie beslist over het toekennen van schadevergoeding, hoort zij iHUB;
4. De schadevergoeding wordt naar billijkheid vastgesteld.

## **Artikel 10 Beslissing klachtencommissie**

1. De klachtencommissie stuurt uiterlijk binnen zes weken, te rekenen van de datum waarop de klacht door de klachtencommissie is ontvangen, een schriftelijke beslissing op de klacht aan klager (en indien van toepassing diens vertrouwenspersoon of vertegenwoordiger), beklaagde en het bestuur. Deze termijn kan na een schriftelijke mededeling van de klachtencommissie, éénmaal met vier weken worden verlengd.
2. Voor de beslissing over een klacht over vrijheidsbeperkende maatregelen geldt, in afwijking van lid 1, een termijn van vier weken. Deze termijn kan niet worden verlengd.
3. De beslissing van de klachtencommissie op de (onderdelen van de) klacht kan zijn:
  - onbevoegd verklaring van de klachtencommissie;
  - niet-ontvankelijkverklaring van klager in de klacht;
  - ongegrondverklaring van de klacht;

- gegrondverklaring van de klacht.
4. De commissie verklaart zich in elk geval onbevoegd indien en voor zover de klacht betrekking heeft op aangelegenheden:
    - die niet vallen onder de verantwoordelijkheid van iHUB;
    - waarover door de rechter uitspraak is gedaan.
  5. Een beslissing van de klachtencommissie heeft de status van een zwaarwegend advies aan het bestuur, tenzij een beslissing gaat over vrijheidsbeperkende maatregelen: deze is bindend.
  6. De klachtencommissie voorziet haar oordeel zo mogelijk van aanbevelingen om de klacht te verhelpen of om soortgelijke klachten of situaties voor de toekomst te voorkomen.
  7. Indien de klachtencommissie een klacht over vrijheidsbeperkende maatregelen gegrond verklaart, vernietigt zij de bestreden beslissing geheel of gedeeltelijk. Dit laatste brengt vernietiging van de rechtsgevolgen van het vernietigde gedeelte van de beslissing mee. Daarbij kan de klachtencommissie:
    - een opdracht geven tot het nemen van een nieuwe beslissing of een andere handeling te verrichten met inachtneming van haar beslissing;
    - een termijn stellen voor het nemen van een nieuwe beslissing of het verrichten van een andere handeling; en/of
    - bepalen dat klager enige al dan niet geldelijke tegemoetkoming geboden is en deze tegemoetkoming vaststellen.
    - besluiten tot een schadevergoeding aan klager door iHUB;
  8. Een beslissing van de klachtencommissie over een klacht over vrijheidsbeperkende maatregelen vermeldt de mogelijkheid van het instellen van beroep alsmede de mogelijkheid tot schorsing van de tenuitvoerlegging van de beslissing.

#### **Artikel 11 Afhandeling bestuur na beslissing klachtencommissie**

1. Het bestuur stuurt klager en de klachtencommissie binnen een maand na ontvangst van het schriftelijk oordeel van de klachtencommissie een schriftelijke reactie waarin wordt vermeld of iHUB naar aanleiding van de klacht maatregelen zal nemen en zo, ja welke. Bij verwachte overschrijding van de termijn informeert het bestuur klager en de klachtencommissie over de reden van overschrijding en vermeldt hierbij binnen welke termijn de reactie kan worden verwacht.
2. **Lid 1 ziet niet op beslissingen van de klachtencommissie op klachten over vrijheidsbeperkende maatregelen.**

#### **Artikel 12 Mogelijkheden na de beslissing van de klachtencommissie**

1. De klachtenprocedure met betrekking tot een klacht over jeugdhulp, eindigt met de schriftelijke reactie van het bestuur.
2. Tegen de beslissing van de klachtencommissie over vrijheidsbeperkende maatregelen kunnen iHUB en klager beroep instellen door het indienen van een beroepschrift bij de Raad voor strafrechtstoepassing en jeugdbescherming (RSJ) ([beroepen@rsj.nl](mailto:beroepen@rsj.nl)).
3. Wanneer de schriftelijke reactie van het bestuur een klacht over verzekerde zorg voor jeugdigen vanaf 18 jaar (Wkkgz) onvoldoende wegneemt kan klager dit geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Zorg ([www.degeschillencommissiezorg.nl](http://www.degeschillencommissiezorg.nl)).

#### **Artikel 13 Archivering klachtdossier**

1. De klacht en de daarop betrekking hebbende stukken worden in een klachtdossier gevoegd.
2. De klachtdossiers worden bewaard tot vijf jaar na de beslissing van de klachtencommissie.
3. In het behandeldossier van iHUB worden geen aantekeningen bijgehouden over door of met betrekking tot de cliënt ingediende klachten en de afhandeling daarvan, met uitzondering van eventueel uit de klachtafhandeling volgende afspraken over de zorg.

#### **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, tenzij 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 worden geen kosten in rekening gebracht aan klager of beklaagde.
2. Kosten gemaakt voor juridische bijstand aan klager komen niet voor rekening van de klachtencommissie of IHUB. Dit geldt eveneens voor de vergoeding van reistijd en reiskosten.

**Artikel 16 Openbaarmaking klachtenreglement**

Deze regeling ligt ter inzage bij alle afdelingen van IHUB en wordt geplaatst op de website van IHUB. Van het bestaan van deze regeling en van de klachtencommissie wordt melding gedaan op de website en in informatiefolders voor jeugdigen en ouders.

**Artikel 17 Jaarverslag**

De klachtencommissie brengt voor 1 april van ieder 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 IHUB.

**Artikel 18 Vaststelling en wijziging regeling**

Deze regeling is vastgesteld op 15 januari 2025 en kan inhoudelijk worden gewijzigd door IHUB. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt het bestuur ter advisering voor aan de klachtencommissie, de Ondernemingsraad en aan het Masterpanel.