

KLACHTENREGELING FLEXCARE TWENTE

1. INLEIDING

Elke cliënt van Flexcare Twente heeft de mogelijkheid om over de geboden zorg een klacht in te dienen. Daarom heeft Flexcare Twente deze klachtenregeling opgesteld die ook wordt opgenomen op de website. Door een heldere klachtenprocedure is het voor de cliënt duidelijk op welke wijze onvrede of een klacht kunnen worden geuit en hoe daarmee wordt omgegaan. Dit draagt eraan bij dat (potentiële) klachten zo vroeg mogelijk worden herkend en op informele wijze worden opgelost en formele klachten worden voorkomen.

2. INTERNE KLACHTENPROCEDURE

Flexcare Twente heeft een klachtenprocedure ontwikkeld ten behoeve van haar cliënten. Cliënten die niet tevreden zijn over de behandeling of over andere zaken die de organisatie aangaan, kunnen een klacht indienen.

De organisatie ziet klachten als een belangrijk middel om de kwaliteit van het handelen te verbeteren en gaat daarom serieus in op alle klachten die haar bereiken. Het doel is de klacht zoveel als mogelijk is binnen de organisatie in samenspraak met de cliënt op te lossen. Lukt dit niet dan kan de officiële procedure gevolgd worden.

Met de klachten wordt op een systematische en gestructureerde wijze omgegaan. Dit kan leiden tot preventieve en eventueel corrigerende maatregelen, zodat dezelfde fouten/klachten voorkomen worden. Ten behoeve van deze procedure is een klachtenformulier ontwikkeld. Het ingevulde formulier wordt vastgelegd en eventuele verbeterpunten worden op de actiepuntenlijst bewaakt.

Klachten worden indien mogelijk direct met de cliënt besproken en zo spoedig mogelijk intern opgelost. De voorkeur gaat ernaar uit om dergelijke klachten eerst in onderling overleg op te lossen.

3. EXTERNE KLACHTENPROCEDURE

Flexcare Twente is aangesloten bij SoloPartners voor onafhankelijke klachtbehandeling en een verwijzing naar de website van SoloPartners wordt opgenomen op haar website. Flexcare Twente zorgt ervoor dat de cliënt met een klacht op dit loket wordt gewezen opdat een cliënt bij het indienen van de klacht optimaal wordt ondersteund door een onafhankelijke partij.

4. KLACHTENPROCEDURE EN -REGELING

Flexcare Twente hanteert de klachtenprocedure en -regeling van SoloPartners zoals ook is bijgevoegd als bijlage bij dit document.

5. VERTROUWENSPERSOON

Naast de mogelijkheid om direct bij ons een klacht in te dienen, wijzen we ook op de rol van onze vertrouwenspersoon. Als een cliënt wil praten over een klacht, behoeft hij aan een luisterend oor en/of als het niet lukt tot een oplossing te komen met de zorgverlener kan de

cliënt bij deze functionaris terecht. De vertrouwenspersoon kan meedenken, advies geven en/of ondersteunen bij het gesprek met de klachtenfunctionaris.

De vertrouwenspersoon is benaderbaar via het e-mailadres vertrouwenspersoon@flexcaretwente.nl.

Alle communicatie met de vertrouwenspersoon wordt strikt vertrouwelijk behandeld en anonimiteit wordt gerespecteerd, tenzij er met de cliënt andere afspraken worden gemaakt.



KLACHTENREGELING JEUGDWET & WMO

SoloPartners



Woord vooraf

De klachtencommissie van Solopartners verzorgt o.a. de klachtbehandeling van bij haar aangesloten zelfstandige jeugdprofessionals (zzp'ers) alsook voor zorgaanbieders die Wmo-zorg verlenen. Zij allen proberen hun werk uiteraard zo goed mogelijk te doen.

Bij het verlenen van goede zorg past ook een goede omgang met klachten en onvrede. Dit draagt bij aan de kwaliteit van de zorg. Het kan immers wel eens voorkomen dat u of jij ergens niet tevreden over bent. Dit kan gaan om de geboden zorg, maar ook over bijvoorbeeld hoe de zorgprofessional met u of jou is omgegaan of heeft gecommuniceerd. Bespreek deze onvrede in dat geval met hem of haar en probeer zo mogelijk samen een oplossing te vinden. Lukt dat niet overweeg dan om een klacht in te dienen bij de klachtenfunctionaris of klachtencommissie. Indien het gaat om zorg op grond van de Jeugdwet, is het altijd mogelijk om de klacht meteen in te dienen bij de klachtencommissie.

De klachtenregeling voldoet aan de voorwaarden die in de Jeugdwet zijn opgenomen. Voor wat betreft de Wmo gelden andere voorwaarden. De meeste gemeenten verplichten in hun lokale verordening dan wel in de voorwaarden bij uitbesteding van Wmo-zorg een klachtenregeling die aansluit bij de Wkkgz of Jeugdwet. Solopartners heeft er daarom voor gekozen één klachtenregeling te ontwerpen die zowel voor jeugd- als Wmo-zorg van toepassing is.

§1. ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1 – Reikwijdte

Deze regeling wordt uitgeoefend ten behoeve van zzp'ers die beroepsmatig zorg verlenen, hierna te noemen: 'zorgaanbieder'. Deze regeling is alleen van toepassing op aangesloten zorgaanbieders bij SoloPartners die zorg verlenen op grond van de Jeugdwet en/of de Wet maatschappelijke ondersteuning.

Artikel 2 – Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. **Betrokkene:** degene op wie de klacht betrekking heeft.
- b. **Cliënt:** een natuurlijke persoon die gebruik maakt of gebruik heeft gemaakt van de ondersteunende en/of zorgverlenende diensten van de zorgaanbieder.
- c. **Gemachtigde:** iemand die middels een schriftelijke machtiging bevoegd is namens de (ex)cliënt of nabestaande van de (ex)cliënt op te treden.
- d. **Hij/zij:** Waar "hij" staat in deze regeling kan ook "zij" worden gelezen.
- e. **Klacht:** elke uiting van onvrede over een gedraging van betrokkene jegens een klager, betreffende een handeling, of het nalaten daarvan, als mede over het nemen van een besluit door de zorgaanbieder dat gevolgen heeft voor een cliënt. Een en ander met uitzondering van gedragingen m.b.t. onvrijwillige zorg op basis van de Wet Zorg en Dwang dan wel de Wet verplichte GGZ.
- f. **Klachtencommissie:** de externe commissie om klachten te behandelen.
- g. **Klachtenfunctionaris:** de door SoloPartners ten behoeve van de bij haar aangesloten zorgaanbieders aangewezen onafhankelijke en onpartijdige persoon die een klager op diens verzoek gratis van advies dient met betrekking tot het indienen van een klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing van de klacht te komen.
- h. **Klager:** de persoon die, al dan niet namens zichzelf, een klacht indient. Op grond van de Jeugdwet kunnen dit zijn: de jeugdige (cliënt), ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of de pleegouder. Bij Wmo-zorg is dat de cliënt of zijn wettelijk vertegenwoordiger dan wel gemachtigde.
- i. **Schriftelijk:** berichtgeving op papier en/of via e-mail.
- j. **Solopartners:** de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid SoloPartners BV, ingeschreven in het handelsregister onder nummer 55683622.
- k. **Wettelijk vertegenwoordiger:** de ouder met gezag, voogd, curator of andere vertegenwoordiger op grond van wetgeving of na rechterlijke uitspraak (zoals mentor), die namens de cliënt optreedt om de belangen van de cliënt die niet tot een redelijke waardering van zijn belangen in staat is, te behartigen.
- l. **Zorgaanbieder:** de ZZP-er in de zorg die aangesloten is bij SoloPartners.
- m. **ZZP-er (in de zorg):** solistisch werkende zorgverlener die beroepsmatig zorg verleent.

Artikel 3 – Indiening klacht

1. Een cliënt heeft het recht om over de wijze waarop de zorgaanbieder zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem heeft gedragen, een klacht in te dienen bij de zorgaanbieder.
2. Het recht tot indiening van een klacht komt ook toe aan een van de andere personen zoals omschreven in artikel 1 sub h.
3. Een klacht kan mondeling en/of schriftelijk worden ingediend. Indien een klacht mondeling wordt ingediend bij de klachtenfunctionaris, wordt deze informeel afgedaan. Lukt dit niet, dan wordt de

klacht (eventueel met ondersteuning van de klachtenfunctionaris) op schrift gesteld en ter behandeling aan de klachtenfunctionaris voorgelegd.

4. Klager kan zich voor (informele) klachtopvang wenden tot de betrokkene. Ook kan hij zich wenden tot de klachtenfunctionaris, die de opties voor afhandeling van de klacht met klager bespreekt.
5. Voor een formele klachtbehandeling kan klager zich, indien de klacht betrekking heeft op zorg verleend op grond van de Jeugdwet, te allen tijde rechtstreeks wenden tot de klachtencommissie. Hiervoor moet de klacht op schrift zijn gesteld.
6. Het klaagschrift (de op schrift gestelde klacht) wordt ondertekend en bevat ten minste:
 - a. de naam, het telefoonnummer en het adres van de cliënt;
 - b. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht;
 - c. wanneer de gedraging zich heeft afgespeeld en
 - d. tegen wie de klacht is gericht.
7. Door indiening van zijn klacht wordt klager dan wel zijn vertegenwoordiger geacht ermee te hebben ingestemd dat deze tezamen met de daarbij verstrekte inlichtingen wordt toegezonden aan de zorgaanbieder en dat deze zorgaanbieder op grond van zijn dossier daarop reageert.
8. Ook over de weigering van de zorgaanbieder om een persoon in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van een cliënt te beschouwen, kan door die persoon schriftelijk een klacht worden ingediend.
9. Klager kan zijn klacht te allen tijde intrekken.

Artikel 4 – Niet-behandelen klacht; niet ontvankelijkheid

Een klacht hoeft niet te worden behandeld indien:

- a. de klacht kennelijk ongegrond is;
- b. er door klager reeds eerder een klacht over dezelfde gedraging is ingediend en behandeld;
- c. indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is;
- d. de klacht het algemeen functioneren (zoals beleid en interne regels) van de zorgaanbieder of een collectieve kwestie betreft;
- e. er inmiddels naar behoren aan de klachten tegemoet is gekomen door de zorgaanbieder;
- f. de klacht reeds bij een andere bevoegde instantie in behandeling is of door die instantie is afgedaan;
- g. de gebeurtenissen die onderwerp van de klacht zijn, hebben plaatsgevonden in de periode dat de zorgaanbieder niet was aangesloten bij de SoloPartners.;
- h. de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden, behoudens bijzondere omstandigheden, zulks ter beoordeling van de klachtenfunctionaris dan wel de klachtencommissie;
- i. de klacht niet aan de vereisten van het in artikel 3, zesde lid voldoet, ook niet nadat de klager in de gelegenheid is gesteld om binnen twee weken de gegevens aan te vullen.

Artikel 5 – Zorgvuldigheid

De klacht wordt op zorgvuldige wijze onderzocht en is gericht op het herstel van de relatie en het bereiken van een voor klager en zorgaanbieder bevredigende oplossing.

Artikel 6 – Inzage dossier

De klachtenfunctionaris dan wel klachtencommissie heeft recht tot inzage in het zorgdossier, indien en voor zover hier uitdrukkelijke toestemming voor is verleend door klager of zijn wettelijk vertegenwoordiger. Deze toestemming kan worden verkregen middels een machtiging die als bijlage bij



deze regeling is gevoegd.

Artikel 7 – Kosten

1. Voor de inschakeling van de klachtenfunctionaris en/of klachtencommissie worden aan de klager geen kosten in rekening gebracht.
2. De kosten die klager op eigen initiatief maakt, bijvoorbeeld door het inschakelen van een vertegenwoordiger/gemachtigde, deskundige of getuige, moeten door klager zelf worden gedragen en komen niet voor vergoeding in aanmerking, tenzij de zorgaanbieder hierover anders beslist.

§ 2. INFORMELE KLACHTOPVANG DOOR DE ZORGAANBIEDER

Artikel 8 – Taken van de zorgaanbieder

De zorgaanbieder probeert de oorzaken van de klacht weg te nemen en de relatie met klager te herstellen. Door het ophelderen van misverstanden, toelichten van onduidelijkheden, erkennen van fouten en/of aanbieden van excuses wordt getracht het ongenoegen weg te nemen. Tevens geeft hij advies over de andere mogelijkheden dan het indienen van de klacht, indien het rechtstreekse contact niet het gewenste effect heeft.

Artikel 9 – Registratie werkzaamheden

De zorgaanbieder registreert zijn werkzaamheden, bevindingen en de resultaten daarvan. In het zorgdossier wordt geen informatie bijgehouden over de inhoud en de afhandeling van de klacht. De afspraken die uit de klachtopvang volgen worden wel vastgelegd in het zorgdossier.

§ 3. KLACHTBEHANDELING DOOR DE KLACHTENFUNCTIONARIS

Artikel 10 – Benoeming

Solopartners benoemt ten behoeve van bij haar aangesloten zorgaanbieders een of meerdere onafhankelijke deskundigen in de functie van klachtenfunctionaris.

Artikel 11 – Onafhankelijkheid

1. De klachtenfunctionaris mag niet betrokken zijn (geweest) bij de aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft.
2. De klachtenfunctionaris voert zijn functie onafhankelijk uit en mag door de zorgaanbieder niet worden benadeeld wegens de wijze waarop hij zijn functie uitoefent. Hij kan zijn werkzaamheden naar eigen inzicht verrichten en hoeft daarover geen verantwoording af te leggen aan de zorgaanbieder.

Artikel 12 – Ondersteuning

Ter ondersteuning van de activiteiten van de klachtenfunctionaris kan hij gebruik maken van ambtelijke ondersteuning.

Artikel 13– Geheimhoudingsplicht



Voor de klachtenfunctionaris en de ambtelijke ondersteuner(s) geldt voor onbepaalde tijd een geheimhoudingsplicht omtrent al hetgeen tijdens de uitoefening van zijn taak te zijner kennis komt en waarvan het vertrouwelijke karakter bekend kan worden geacht.

Artikel 14 – Mogelijkheden klachtbehandeling

De klachtenfunctionaris bespreekt de opties voor de afhandeling met de klager, zijnde:

- a. Het behandelen van de klacht door in gesprek te gaan met betrokkene;
- b. Het behandelen van de klacht door de klachtenfunctionaris;
- c. Het behandelen van de klacht door de klachtencommissie.

Ingeval zorg wordt verkregen op grond van de Jeugdwet en de klager dit wenst, kan klager zich te allen tijde rechtstreeks wenden tot de klachtencommissie.

Artikel 15 – Taken van de klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris ondersteunt klager en richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een zo bevredigend mogelijke oplossing voor de klacht. De ondersteuning bestaat al naar gelang de behoeften van klager uit:

- a. Advies met betrekking tot de indiening van een klacht;
- b. Bijstand bij het (schriftelijk) formuleren van de klacht;
- c. Onderzoek naar de mogelijkheden om de klacht aan de orde te stellen;
- d. Advies over eventuele andere klachtprocedures;
- e. Bemiddeling tussen klager enerzijds en de zorgaanbieder anderzijds;
- f. Toeleiding van klager in de klachtenbehandeling bij de klachtencommissie in geval van klachten op grond van de Jeugdwet;
- g. Toeleiding van klager in de klachtenbehandeling bij de klachtencommissie (in geval van complexe klachten) op grond van de Wmo, zulks ter beoordeling aan de klachtenfunctionaris;
- h. Het instellen van zelfstandig onderzoek in geval er sprake is van signalen over een ernstige situatie of klachten met een structureel karakter.

Artikel 16 – Schriftelijke bevestiging

De ontvangst van de klacht wordt binnen zeven werkdagen schriftelijk bevestigd. Klager wordt hierbij op de hoogte gesteld van het verloop van de procedure.

Artikel 17 – Afschrift aan de zorgaanbieder

De zorgaanbieder wordt een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden. Tevens wordt hij op de hoogte gesteld van het verloop van de procedure.

Artikel 18 – Vervallen voortzetting klacht

Klachten worden zoveel mogelijk op informele wijze afgedaan. Zodra naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het voortzetten van de klachtprocedure. Wel ontvangen klager en de zorgaanbieder een schriftelijke bevestiging van de afhandeling.

Artikel 19 – Voortgang procedure

De klachtenfunctionaris bewaakt de termijnen en ziet erop toe dat de klacht zorgvuldig wordt behandeld. Hij houdt klager en de zorgaanbieder op de hoogte van de voortgang van de



behandeling van de klacht.

Artikel 20 – Bevoegdheden klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris heeft bij het uitvoeren van zijn taken de volgende bevoegdheden:

- a. Het uitnodigen van klager en zorgaanbieder tot het geven van een (mondelinge of schriftelijke) toelichting op de klacht;
- b. Het voeren van een bemiddelingsgesprek;
- c. Het inwinnen van informatie en opvragen van stukken bij de zorgaanbieder en derden, waaronder begrepen informatie uit het zorgdossier mits hiervoor toestemming is verleend;
- d. Het gevraagd en ongevraagd informeren van de zorgaanbieder.

Artikel 21 – Inzet deskundige

1. Klager en klachtenfunctionaris kunnen de zorgaanbieder verzoeken om de mening van een onafhankelijke externe deskundige te vragen.
2. De zorgaanbieder beslist over de inschakeling van de extern deskundige.
3. De bevindingen van de extern deskundige worden aan de klager, zorgaanbieder en klachtenfunctionaris meegedeeld.

Artikel 22 – Rapportage en oordeel

1. De klachtenfunctionaris stelt de zorgaanbieder schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, zijn advies daarover alsmede eventuele aanbevelingen en/of conclusies.
2. De zorgaanbieder besluit of hij de bevindingen, het advies en de eventuele aanbevelingen en/of conclusies overneemt en stelt klager en klachtenfunctionaris schriftelijk en gemotiveerd in kennis van zijn oordeel over de klacht en eventuele maatregelen hij zal nemen.

Artikel 23 – Afhandeltermijn

1. De klacht dient zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen zes weken na ontvangst van het klaagschrift te zijn afgehandeld.
2. De afhandeling kan voor ten hoogste vier weken worden verdaagd. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en zorgaanbieder.
3. Verder uitstel is mogelijk voor zover de klager daarmee schriftelijk instemt.

Artikel 24 – Registratie werkzaamheden

1. De klachtenfunctionaris registreert zijn werkzaamheden, bevindingen en de resultaten daarvan. De geanonimiseerde gegevens worden eens per jaar gerapporteerd aan SoloPartners.
2. De dossiervoering, -bewaring en registratie geschiedt in overeenstemming met de eisen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming.
3. In het zorgdossier wordt geen informatie bijgehouden over de inhoud en de afhandeling van de klacht. De afspraken die uit de klachtbehandeling volgen worden wel vastgelegd in het zorgdossier.

§ 4. KLACHTBEHANDELING DOOR DE KLACHTENCOMMISSIE

Artikel 25 – Benoeming



Via SoloPartners beschikt de zorgaanbieder over een externe onafhankelijke klachtencommissie. Deze commissie bestaat uit drie door SoloPartners aangewezen onafhankelijke leden en drie plaatsvervangers. De commissie wordt bijgestaan door een ambtelijk secretaris die geen deel uitmaakt van de commissie. De voorzitter en zijn plaatsvervanger zijn jurist. Ten minste één lid en een plaatsvervangend lid zijn vrouw. Bij de samenstelling van de commissie wordt gestreefd naar aanwezigheid van deskundigheid op het gebied van (jeugd)zorg.

Artikel 26 – Onafhankelijkheid

De leden van de commissie mogen geen arbeidsrechtelijke of bestuurlijke binding hebben met de zorgaanbieder, noch anderszins op directe of indirecte wijze betrokken zijn bij de dienstverlening geboden door de zorgaanbieder.

Artikel 27 – Geheimhoudingsplicht

Voor de leden van de klachtencommissie, de plaatsvervangende leden en de ambtelijk secretaris geldt voor onbepaalde tijd een geheimhoudingsplicht omtrent al hetgeen tijdens de uitoefening van zijn taak te zijner kennis komt en waarvan het vertrouwelijke karakter bekend kan worden geacht.

Artikel 28 - Verschoning en wraking

1. Klager en/of zorgaanbieder kunnen bezwaar maken tegen de deelneming van een lid van de commissie aan de behandeling van de klacht (wraking) wanneer zij menen dat er feiten of omstandigheden zijn die het vormen van een onpartijdig oordeel over de klacht bemoeilijken.
2. De overige leden van de commissie beslissen of dit bezwaar terecht is gemaakt. Bij staking van stemmen wordt dit geacht het geval te zijn. De beslissing wordt schriftelijk medegedeeld aan de klager en de zorgaanbieder.
3. Een lid van de commissie kan zich onttrekken aan de behandeling van een klacht (verschonen) wanneer er feiten of omstandigheden zijn die het vormen van een onpartijdig oordeel over de klacht bemoeilijken.

Artikel 29 – Zittingsduur

1. De zittingsduur van de commissieleden is bepaald op vier jaar met de mogelijkheid van herbenoeming voor een periode van vier jaar.
2. Het lidmaatschap van de commissie eindigt tussentijds:
 - a. door het overlijden van het commissielid;
 - b. door schriftelijk bedanken van het commissielid;
 - c. door het besluit van SoloPartners tot ontslag in geval van verwaarlozing van de taak, verzaking van de geheimhoudingsplicht of wegens andere redenen op grond waarvan handhaving als commissielid niet in redelijkheid kan plaatsvinden.

Artikel 30 – Taken van de klachtencommissie

Tot de taken der commissie worden gerekend:

- a. Behandeling van klachten
- b. Bemiddeling tussen klager en de zorgaanbieder
- c. Jaarlijkse verslaglegging van haar werkzaamheden

Artikel 31 – Schriftelijke bevestiging en ontvankelijkheid

1. De ontvangst van de klacht wordt binnen zeven werkdagen schriftelijk bevestigd. Klager wordt hierbij op de hoogte gesteld van het verloop van de procedure.
De commissie besluit binnen twee weken over de ontvankelijkheid van de klacht en of zij bevoegd is de klacht in behandeling te nemen. Klager en betrokkenen worden hiervan op de hoogte gesteld.
2. Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard, kan de klager binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de voorzitter, zoals bedoeld in lid 1, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.
3. Een bezwaar, zoals bedoeld in het tweede lid, wordt beoordeeld door de voltallige klachtencommissie. Haar beslissing over het bezwaar deelt zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mede.

Artikel 32 – Hoorzitting

1. De klachtencommissie kan besluiten tot het houden van een hoorzitting ten einde de klager en de zorgaanbieder gelegenheid te geven hun standpunten mondeling toe te lichten.
2. In beginsel zal de hoorzitting worden gehouden in Gorinchem. De klachtencommissie is bevoegd om een andere locatie te kiezen.
3. In de regel worden partijen in elkaars aanwezigheid gehoord. Op gemotiveerd verzoek van een van de partijen kan de klachtencommissie hen afzonderlijk horen.
4. Indien partijen afzonderlijk worden gehoord, draagt de klachtencommissie zorg voor een verslag van het besprokene. Dit verslag brengt de klachtencommissie ter kennis van de partij die niet aanwezig was tijdens het horen en geeft deze de gelegenheid om binnen een door de zittingscommissie te bepalen termijn te reageren.

Artikel 33 – Advies klachtencommissie

1. Het advies van de klachtencommissie zal uiterlijk binnen 8 weken na ontvangst van de klacht worden gedaan, welke termijn eenmaal met 4 weken kan worden verlengd.
2. Het advies strekt tot een ongegrondverklaring van de klacht dan wel gehele of gedeeltelijke gegrondverklaring van de klacht.
3. De klachtencommissie beslist met gewone meerderheid van stemmen over de vaststelling van een uitspraak,
4. In ieder advies beschrijft de commissie:
 - a. de klacht waarop het advies betrekking heeft;
 - b. de standpunten van de klager en de aangeklaagde (zorgaanbieder);
 - c. het oordeel van de klachtencommissie en de motivering daarvan;
 - d. de namen van de leden van de betrokken klachtencommissieleden;
 - e. eventuele aanbevelingen van de klachtencommissie.
5. De adviezen van de klachtencommissie worden ondertekend door de voorzitter en de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie.
6. De klachtencommissie stuurt het advies over een klacht, zo spoedig mogelijk na de hoorzitting, aan:
 - a. de klager;
 - b. de betrokken cliënt, indien deze niet zelf de klager is;
 - c. de zorgaanbieder.

Artikel 34 – Reactie zorgaanbieder

1. De zorgaanbieder besluit binnen vier weken of hij de bevindingen, het oordeel en de eventuele aanbevelingen en/of conclusies van de klachtencommissie overneemt en stelt klager en klachtencommissie schriftelijk en gemotiveerd in kennis van zijn oordeel over de klacht en welke



eventuele maatregelen hij zal nemen.

Artikel 35 – Overeenkomstige artikelen

De artikelen 16 tot en met 24 zijn van overeenkomstige toepassing, tenzij daarvan in § 4 (art. 25 t/m art. 34) van afgeweken is, voorts met uitzondering van art. 18 1^e volzin en art. 22, en ten slotte met dien verstande dat waar 'klachtenfunctionaris' staat, 'klachtencommissie' gelezen moet worden.

OVERIGE BEPALINGEN

Artikel 36 – Klachten met betrekking tot een ernstige situatie in het kader van de Jeugdwet

1. Indien een klacht zich naar het oordeel van de klachtencommissie richt op een ernstige situatie met een structureel karakter, stelt de klachtencommissie de zorgaanbieder daarvan in kennis.
2. Onder een klacht over een ernstige situatie wordt verstaan een klacht over een situatie waarbij sprake is van onverantwoorde hulp. Onder verantwoorde hulp verstaat de Jeugdwet hulp van goed niveau, die in ieder geval veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht wordt verleend en die is afgestemd op de reële behoefte van de jeugdige of ouder.
3. Indien de klachtencommissie niet is gebleken dat de zorgaanbieder ter zake maatregelen heeft getroffen, meldt de klachtencommissie deze klacht ingevolge de Jeugdwet met het toezicht belaste ambtenaren (artikel 9.2 Jeugdwet).

Artikel 37 – Klacht over meerdere zorgaanbieders

1. Indien de klacht meerdere zorgaanbieders betreft, wordt deze in overleg met die zorgaanbieders gecombineerd behandeld dan wel op een wijze die recht doet aan de samenhang tussen de zorg die de zorgaanbieders verlenen, zodat dit leidt tot een gezamenlijke oordeel dan wel een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk.
2. Voorwaarde voor behandeling als bedoeld in lid 1 is dat klager heeft gemeld dat hij de klacht ook bij een andere zorgaanbieder heeft ingediend en toestemming heeft gegeven voor gecombineerde behandeling van de klacht.

Artikel 38 – Vaststelling en bekendmaking

1. Deze regeling treedt met terugwerkende kracht in werking op 1 januari 2024.
2. SoloPartners brengt de regeling op een geschikte wijze onder de aandacht van de bij haar aangesloten zorgaanbieders. De zorgaanbieder brengt de regeling vervolgens op een geschikte wijze onder de aandacht van cliënten en vertegenwoordigers van cliënten.
3. Een exemplaar van de regeling kan op verzoek kosteloos worden toegezonden.
4. Deze regeling wordt iedere twee jaar geëvalueerd.
5. Alle voorgaande regelingen komen te vervallen.



Bijlage - Machtiging tot inzage en/of verkrijgen van zorg/begeleidinggegevens

Naam klager	
Adres	
Postcode & Plaats	
Telefoonnummer	
E-mailadres	

Hierbij verklaar ik,, toestemming te verlenen aan de klachtencommissie en de ambtelijk secretaris, van de bij de klachtsituatie betrokken en bij SoloPartners aangesloten zorgaanbieder om mijn zorgdossier bij deze zorgaanbieder in te zien en/of een afschrift te verkrijgen, ten behoeve van de behandeling van de op door of namens mij ingediende klacht en ten behoeve van het voeren van verweer.

Datum	:	
-------	---	--

Plaats	:	
--------	---	--

Handtekening	:	
--------------	---	--