



Bron: website www.klachtenportaalzorg.nl

Het verloop van de klachtenprocedure Jeugdzorg

We zetten ons in om de klacht op te lossen door middel van bemiddeling. Dit doen wij met ondersteuning van een onafhankelijke en deskundige klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg. Door als vertaler op te treden in het gesprek zorgt een klachtenfunctionaris ervoor dat iedereen gehoord wordt en dat onbegrip kan worden weggenomen. De termijn hiervoor wordt in overleg vastgesteld.

Als de klacht via bemiddeling niet voor beide partijen naar tevredenheid kan worden afgehandeld, of als de cliënt het voorstel tot bemiddeling afwijst, wordt de zaak opgenomen door de klachtencommissie. Vanaf dat moment zijn de werkzaamheden van de klachtenfunctionaris beëindigd. De klachtencommissie geeft binnen 12 weken na indiening van de klacht een oordeel over de gegrondheid van de klacht. De afhandelingstermijn begint te lopen op het moment dat een klacht volledig voldoet aan de vereisten zoals gesteld in de klachtenregeling.

Bij dreigende overschrijding van de termijn informeert de klachtencommissie de zorgaanbieder en zijn/haar cliënt hierover schriftelijk. Dit zal plaatsvinden met vermelding van redenen en zal binnen 4 weken haar oordeel over de klacht uitbrengen.

De klachtenprocedure Jeugdzorg vallend onder de Jeugdwet stap voor stap

1. De cliënt of diens vertegenwoordiger wendt zich met ongenoegen bij KPZ;
2. Beoordeling op ontvankelijkheid van de klacht. Als er informatie mist dan krijgt klager alsnog gelegenheid aan de vereisten te voldoen in een daarvoor te stellen termijn;
3. Wanneer de klacht ontvankelijk is verklaard biedt Klachtenportaal Zorg ondersteuning door een klachtenfunctionaris aan.
4. Als de cliënt dit wil, start er een bemiddelingstraject. In deze periode vinden bemiddelingsgesprekken plaats met een ervaren en onafhankelijke klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg, de zorgaanbieder en de cliënt. Als de zaak na het bemiddelingstraject voor beide partijen naar tevredenheid kan worden afgehandeld, wordt de zaak gesloten;
5. Als het bemiddelingstraject niet het gewenste effect levert, of de cliënt direct een oordeel van de commissie wil, dan kan de klacht worden voorgelegd aan de klachtencommissie Jeugd;



Psycho | **Wijs**

6. De ambtelijk secretaris van de klachtencommissie Jeugd beoordeelt opnieuw de ontvankelijkheid en zal eventueel extra benodigde informatie opvragen;
7. De zorgaanbieder krijgt de gelegenheid om schriftelijk op de klacht te reageren;
8. De datum voor de hoorzitting wordt gepland;
9. Partijen worden in elkaars aanwezigheid gehoord;
10. De klachtencommissie geeft een schriftelijk en met redenen omkleed oordeel over de gegrondheid van de klacht en stelt betrokkenen hiervan in kennis.

De klachtencommissie registreert alle klachten in een klachtenregister

Op de eisen aan ontvankelijkheid en klachtenbehandeling is het klachtenreglement Jeugd van toepassing. Het reglement Jeugd kunt u [hier](#) vinden.