

Behandeling van klachten over jeugdhulp door een klachtencommissie

Versie mei 2020

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

1. Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

- | | | | |
|----|--------------------|---|---|
| a. | cliënt | : | een jeugdige; een ouder; een ouder zonder gezag; een voogd; degene die anders dan als ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of een pleegouder aan wie de Parabool jeugdhulp verleent of heeft verleend; |
| b. | klacht | : | uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een cliënt, door de Parabool of door een persoon die voor de Parabool werkzaam is, die schriftelijk of per e-mail is ingediend bij de klachtencommissie, al dan niet in combinatie met een verzoek tot schadevergoeding; |
| c. | klager | : | degene die een klacht indient; |
| d. | aangeklaagde | : | degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft; |
| e. | raad van bestuur | : | de raad van bestuur van de Parabool; |
| f. | klachtencommissie | : | de klachtencommissie van de Parabool; |
| g. | zittingscommissie | : | de leden van de klachtencommissie die een bepaalde klacht behandelen; |
| h. | vertrouwenspersoon | : | de vertrouwenspersoon van LSR of AKJ die ten behoeve van de cliënten van de Parabool werkzaam is; |
| i. | jeugdhulp | : | jeugdhulp zoals bedoeld in de Jeugdwet. |

Hoofdstuk 2 Klachtopvang

Artikel 2 Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is?

Een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande kan zijn ontevredenheid bespreken met:

- a. de medewerker over wie hij niet tevreden is;
- b. diens leidinggevende;
- c. de vertrouwenspersoon;
1. In de Jeugdwet ook direct: AKJ, de organisatie van vertrouwenspersonen <http://www.akj.nl/>).

Artikel 3 De medewerker en diens leidinggevende

1. Een medewerker stelt een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande in de gelegenheid om diens ontevredenheid over hem met hem te bespreken. De medewerker

betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande daartegen geen bezwaar maakt.

2. Medewerkers maken een ontevreden cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande zo nodig attent op de klachtenregeling en de vertrouwenspersoon.
3. Medewerkers bespreken onvrede van cliënten, hun vertegenwoordigers of nabestaanden in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel de onvrede weg te nemen en / of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.
4. Indien een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande een leidinggevende vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, stelt de leidinggevende hem in de gelegenheid om de onvrede met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de betrokkene dit niet wenselijk vindt. De leidinggevende maakt ontevreden cliënten, hun vertegenwoordigers of nabestaanden zo nodig attent op de klachtenregeling. De leidinggevende bespreekt onvrede van een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande in het team dat de zorg aan de cliënt levert met als doel de onvrede weg te nemen en / of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.

Artikel 4 De vertrouwenspersoon

1. De raad van bestuur draagt ervoor zorg dat de cliënten bij aanvang van de verlening van jeugdhulp schriftelijk worden geïnformeerd over de vertrouwenspersoon, diens taak en op welke plaats en tijdstippen de vertrouwenspersoon voor hen bereikbaar en beschikbaar is. De raad van bestuur draagt ervoor zorg dat deze informatie tevens op de website van de organisatie beschikbaar is.
2. De raad van bestuur draagt ervoor zorg dat de vertrouwenspersoon zijn werkzaamheden kan uitvoeren en verschaft hem de faciliteiten die voor een juiste uitoefening van zijn taak nodig zijn.
3. De vertrouwenspersoon heeft minimaal de volgende taken:
 - a. ondersteunt de cliënt in het verwoorden van onvrede en klachten.
 - b. ondersteunt de cliënt bij het helder krijgen van het probleem.
 - c. ondersteunt de cliënt bij het structureren van het proces om tot een oplossing van de onvrede en klachten te komen en de stappen die de cliënt kan nemen om tot een constructieve oplossing te komen.
 - d. ondersteunt de cliënt bij het achterhalen van informatie die bij kan dragen tot een oplossing.
 - e. ondersteunt de cliënt bij het bespreekbaar maken van de onvrede met de medewerker, manager of directeur.
 - f. neemt geen beslissingen voor de cliënt.
 - g. praat in principe niet namens de cliënt, zeker niet in diens afwezigheid.
 - h. verwijst, zo nodig, naar de geldende klachtenprocedure en kan de cliënt op verzoek ondersteunen bij het indienen van een klacht en de daarop volgende klachtbehandeling

Hoofdstuk 3 Klachtenbehandeling algemeen

Artikel 5 Toepassing

Dit hoofdstuk van de klachtenregeling is niet van toepassing op de klachten over beslissingen zoals genoemd in artikel 18.

Artikel 6 Het indienen van een klacht

1. Een klacht kan schriftelijk of elektronisch worden ingediend bij de klachtencommissie.
2. Een klacht over jeugdhulp kan worden ingediend door of namens:
 - a. een jeugdige;
 - b. een ouder;

- c. een ouder zonder gezag;
 - d. een voogd;
 - e. degene die anders dan als ouder het gezag over de jeugdige uitoefent;
 - f. een pleegouder.
3. Een klacht kan tevens worden ingediend door een nabestaande van de in het tweede lid genoemde personen.

Artikel 7 In behandeling nemen van een klacht

1. Indien de klacht nog niet is besproken met degene op wie de klacht betrekking heeft is de klachtencommissie bevoegd om de klager voor te stellen alsnog te proberen de klacht informeel op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel neemt de klachtencommissie de klacht niet in behandeling. De klachtencommissie neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager haar laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen.
2. De klachtencommissie vraagt de cliënt of diens vertegenwoordiger om de Parabool toestemming te geven om informatie over de cliënt, waaronder gegevens uit het dossier van de cliënt begrepen zijn, aan de klachtencommissie te verstrekken voor zover deze, naar het oordeel van de klachtencommissie, voor de beoordeling van de klacht relevant zijn. Indien de klacht wordt ingediend door een nabestaande van de cliënt vraagt de klachtencommissie de behandelend arts van de cliënt of toestemming van de cliënt voor informatieverstrekking verondersteld mag worden. In dat geval kan inzage worden gegeven.
3. De klachtencommissie stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een bevestiging van de ontvangst van de klacht aan de klager. In de ontvangstbevestiging vermeldt de klachtencommissie of de in het tweede lid bedoelde toestemming is verkregen. De klachtencommissie vermeldt tevens in de ontvangstbevestiging, dat de klager zich desgewenst extern kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure. Eventuele kosten van deze bijstand worden niet vergoed door de Parabool. Externe bijstand door de vertrouwenspersoon is wel kosteloos.
4. De klachtencommissie kan de klager verzoeken, binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn, nadere inlichtingen te verstrekken met betrekking tot zijn klacht.
5. De klachtencommissie kan de klager vragen om aan te tonen, dat hij bevoegd is om een klacht in te dienen.
6. De klachtencommissie stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een kopie van de klacht aan de aangeklaagde. De klachtencommissie stelt de aangeklaagde in de gelegenheid om, binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn, schriftelijk te reageren op de klacht. De klachtencommissie vermeldt in de begeleidende brief bij de klacht, dat de aangeklaagde zich desgewenst kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure.
7. Indien de klacht niet wordt ingediend door de cliënt of iemand die de cliënt daartoe gemachtigd heeft, stuurt de klachtencommissie de cliënt een kopie van de klacht en van de ontvangstbevestiging die aan de klager is gestuurd. De klachtencommissie stelt de cliënt in de gelegenheid om, binnen een door de voorzitter van de klachtencommissie te bepalen termijn, te reageren op hetgeen waarop de klacht betrekking heeft.

Artikel 8 Termijn van behandeling

1. De klachtencommissie doet binnen zes weken, te rekenen vanaf de datum waarop de klacht is ontvangen, uitspraak over de klacht.
2. De klachtencommissie is bevoegd om deze termijn te verlengen. Indien de klachtencommissie van deze bevoegdheid gebruik maakt, meldt zij dit aan de klager, degene op wie de klacht betrekking heeft en aan de raad van bestuur. De klachtencommissie vermeldt

hierbij waarom zij de termijn verlengd heeft en binnen welke termijn zij alsnog uitspraak zal doen.

Artikel 9 Bevoegdheid van de commissie

1. De voorzitter van de klachtencommissie beoordeelt of de klachtencommissie bevoegd is om van een klacht kennis te nemen.
2. De klachtencommissie is niet bevoegd klachten te behandelen die:
 - a. geen betrekking hebben op de uitvoering van jeugdhulp;
 - b. betrekking hebben op beslissingen of op de nakoming van verplichtingen genoemd in artikel 55 Wzd;
 - c. (mede) strekken tot vergoeding van geleden schade.
3. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de voorzitter, zoals bedoeld in lid 1, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.
4. Een bezwaar, zoals bedoeld in het tweede lid, wordt beoordeeld door de voorzitter van de klachtencommissie samen met twee door hem aan te wijzen leden van de klachtencommissie. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mede.
5. Indien de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere organisatie stuurt de klachtencommissie de klacht door naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.
6. Indien de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt omdat deze (mede) strekt tot vergoeding van schade stuurt de klachtencommissie de klacht door naar de raad van bestuur, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.

Artikel 10 Ontvankelijkheid van de klacht

1. De voorzitter van de klachtencommissie kan een klacht niet-ontvankelijk verklaren als:
 - a. deze betrekking heeft op een handeling die de klachtencommissie al eerder beoordeeld heeft naar aanleiding van een klacht;
 - b. indien een gelijke klacht nog in behandeling is;
 - c. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
 - d. de klacht betrekking heeft op een handeling die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden.
2. Indien de voorzitter van de klachtencommissie een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.
3. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de voorzitter, zoals bedoeld in het tweede lid van dit artikel, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.
4. Een bezwaar zoals bedoeld in het derde lid van dit artikel wordt beoordeeld door de voorzitter van de klachtencommissie samen met twee door hem aan te wijzen leden van de klachtencommissie. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mede.

Artikel 11 Zittingscommissie

1. Een klacht wordt behandeld door een door de voorzitter per klacht samen te stellen zittingscommissie. Deze bestaat uit ten minste drie leden van de klachtencommissie, onder wie de voorzitter.
2. De voorzitter stelt de zittingscommissie zodanig samen, dat een deskundige en zorgvuldige beslissing over de klacht is gewaarborgd.

3. Een lid van de klachtencommissie op wie een klacht rechtstreeks betrekking heeft, wordt niet benoemd tot lid van de zittingscommissie die de klacht zal behandelen.
4. Een lid van de klachtencommissie neemt geen deel aan de beoordeling van een klacht als hij naar zijn mening onvoldoende in staat is om onpartijdig te oordelen over de betreffende klacht.
5. De secretaris deelt de klager en de aangeklaagde binnen een door de voorzitter vastgestelde termijn mee in welke samenstelling de commissie de klacht zal beoordelen.

Artikel 12 Wraking

1. Zowel de klager als de aangeklaagde kan, binnen een door de voorzitter vastgestelde termijn, gemotiveerd bezwaar maken tegen deelname van een lid van de commissie aan de beoordeling van de klacht.
2. De zittingscommissie beslist over bezwaren tegen haar samenstelling.
3. Als een bezwaar gegrond wordt verklaard, trekt het betreffende commissielid zich terug en benoemt de voorzitter een ander lid van de klachtencommissie tot lid van de zittingscommissie. Als het de voorzitter betreft, treedt diens plaatsvervanger in zijn plaats. De secretaris informeert de klager en de aangeklaagde over de nieuwe samenstelling van de zittingscommissie.

Artikel 13 Onderzoek

1. De klachtencommissie kan medewerkers van de Parabool verzoeken inlichtingen te verstrekken ter zake van hetgeen waarover is geklaagd.
2. Medewerkers van de Parabool zijn gehouden hun medewerking te verlenen aan de werkzaamheden van de klachtencommissie voor zover dit redelijkerwijs van hen gevergd kan worden.

Artikel 14 Hoorzitting

1. De zittingscommissie zal behoudens bijzondere omstandigheden in het algemeen besluiten een hoorzitting te houden ten einde de klager en de aangeklaagde gelegenheid te geven hun standpunten mondeling toe te lichten.
2. Als geen hoorzitting gehouden wordt, licht de voorzitter partijen hieromtrent schriftelijk en gemotiveerd in.
Een of beide partijen kunnen bezwaar maken als er geen hoorzitting gehouden wordt. Dit bezwaar moet binnen één week ingediend worden na de mededeling van de voorzitter genoemd in de eerste zin van dit artikel.
3. Partijen worden in elkaars aanwezigheid gehoord tijdens de hoorzitting. Op verzoek van de klager of de aangeklaagde kan de zittingscommissie besluiten hen afzonderlijk horen.
4. Indien de klager en de aangeklaagde afzonderlijk worden gehoord, draagt de zittingscommissie zorg voor een verslag van het besprokene. Dit verslag brengt de zittingscommissie 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 15 Stopzetting behandeling van de klacht

Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door mondeling of schriftelijk te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht door de klachtencommissie wenst. Als de commissie een klacht om deze reden niet verder behandelt, deelt de commissie dit mee aan de aangeklaagde, de raad van bestuur en de klager.

Artikel 16 Uitspraak klachtencommissie

1. De uitspraak van de klachtencommissie strekt tot ongegrondverklaring van de klacht dan wel gehele of gedeeltelijke gegrondverklaring van de klacht. De uitspraak kan ook betrekking hebben op de naar aanleiding van de klacht te nemen maatregelen.
2. De zittingscommissie beslist met gewone meerderheid van stemmen over de vaststelling van een uitspraak.
3. In iedere uitspraak beschrijft de klachtencommissie:
 - a. de klacht waarop de uitspraak betrekking heeft;
 - b. de standpunten van de klager en de aangeklaagde;
 - c. de wijze waarop de klachtencommissie de klacht behandeld heeft;
 - d. het oordeel van de klachtencommissie en de motivering daarvan;
 - e. de namen van de leden die de uitspraak vastgesteld hebben;
 - f. eventuele aanbevelingen van de klachtencommissie.
4. Uitspraken van de klachtencommissie worden ondertekend door de voorzitter van de klachtencommissie.
5. De klachtencommissie stuurt de uitspraak 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 aangeklaagde;
 - d. de raad van bestuur.

Artikel 17 Raad van bestuur

1. De raad van bestuur deelt, binnen een maand na ontvangst van de uitspraak van de klachtencommissie, aan de klager, aan degene op wie de klacht betrekking heeft en aan de klachtencommissie mee of hij maatregelen zal nemen naar aanleiding van de uitspraak van de klachtencommissie en zo ja, welke dit zijn. Indien de klachtencommissie in haar uitspraak aanbevelingen heeft opgenomen geeft de raad van bestuur aan of hij deze aanbevelingen overneemt. Is dit niet het geval dan motiveert de raad van bestuur dit.
2. De raad van bestuur is bevoegd om deze termijn te verlengen. Indien de raad van bestuur van deze bevoegdheid gebruik maakt, meldt hij dit aan de klager, degene op wie de klacht betrekking heeft en aan de klachtencommissie. De raad van bestuur vermeldt hierbij waarom hij de termijn verlengd heeft en binnen welke termijn hij alsnog zal aangeven of hij maatregelen zal nemen naar aanleiding van de uitspraak van de klachtencommissie en zo ja, welke dit zijn.

Hoofdstuk 4 Klachtenbehandeling specifieke beslissingen gesloten jeugdhulp Nvt

Hoofdstuk 5 Overige bepalingen

Artikel 33 Openbaarmaking klachtenregeling

De raad van bestuur brengt deze regeling onder de aandacht van degenen die op een klacht kunnen indienen op grond van deze regeling en hun eventuele vertegenwoordigers door hen bij het begin van de verlening van jeugdhulp te attenderen op deze regeling, door hun desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken en door de regeling op de website van de Parabool te plaatsen.

Artikel 34 Overige klacht- en meldmogelijkheden

Deze regeling laat de mogelijkheden om klachten voor te leggen aan andere instanties onverlet.

Artikel 35 Kosten

Voor de behandeling van klachten worden geen kosten in rekening gebracht aan de klager of de aangeklaagde.

Artikel 36 Evaluatie

1. De raad van bestuur evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de raad van bestuur dit wenselijk vindt.
2. De raad van bestuur betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtencommissie, de vertrouwenspersoon, de ondernemingsraad en de centrale cliëntenraad.

Artikel 37 Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de voorzitter van de klachtencommissie voor zover het de werkwijze van de klachtencommissie betreft. In overige onvoorziene omstandigheden beslist de raad van bestuur.

Artikel 38 Vaststelling en wijziging regeling

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de raad van bestuur.
2. Voorgenomen besluiten tot wijziging van deze regeling legt het bestuur ter advisering voor aan de klachtencommissie.
3. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt het bestuur ter advisering voor (m.i.v. 1 juli 2020 ter instemming) aan de centrale cliëntenraad en ter instemming voor aan de ondernemingsraad.

Artikel 39 Overgangsbepaling

Klachten die in behandeling waren op dag waarop deze regeling in werking treedt worden behandeld op basis van de voordien geldende klachtenregeling.

Artikel 40 Datum van inwerkingtreding

1. Deze regeling treedt in werking op 1 – 12 - 2017
2. Klachten die in behandeling waren op dag waarop deze regeling in werking treedt worden behandeld op basis van de voordien geldende klachtenregeling.

Instelling van een klachtencommissie die klachten behandelt over jeugdhulp

Artikel 1 Klachtencommissie

1. De raad van bestuur van de Parabool stelt een klachtencommissie in en draagt zorg voor de instandhouding van deze commissie.
2. De klachtencommissie heeft tot taak om klachten te behandelen die op basis van de klachtenregelingen van de Parabool bij haar kunnen worden ingediend.
2. De raad van bestuur ziet erop toe dat de klachtencommissie haar werkzaamheden verricht volgens de geldende klachtenregelingen en het op basis van artikel 8 vastgestelde en goed-gekeurde reglement.

Artikel 2 Samenstelling klachtencommissie

1. De klachtencommissie heeft 3 leden, onder wie de voorzitter en de plaatsvervangend voorzitter.
2. De raad van bestuur benoemt de leden van de klachtencommissie. De raad van bestuur benoemt de voorzitter van de klachtencommissie en diens plaatsvervanger in functie. Personen die werkzaam zijn bij of voor de Parabool zijn niet benoembaar tot voorzitter of plaatsvervangend voorzitter.
3. De raad van bestuur benoemt tenminste een jurist, een orthopedagoog tot lid van de commissie.
4. De raad van bestuur stelt de centrale cliëntenraad in de gelegenheid een verzwaard advies uit te brengen met betrekking tot ieder voorgenomen besluit tot benoeming van een lid van de klachtencommissie.

Met de inwerkingtreding van de Wmcz 2018 op 1 juli 2020, vervallen de bepalingen over medezeggenschap uit de Jeugdwet en wordt de Wmcz 2018 van overeenkomstige toepassing verklaard op jeugdhulpaanbieders en gecertificeerde instellingen. Daarmee vervalt ook voor hen de verplichting om de cliëntenraad verzwaard advies te vragen bij benoeming van leden van de klachtencommissie.

5. De leden worden benoemd voor een periode van drie jaar en kunnen eenmaal aansluitend herbenoemd worden.
6. De raad van bestuur en medewerkers van de Parabool onthouden zich van inmenging in de wijze waarop de leden van de klachtencommissie hun werkzaamheden in een concreet geval verrichten.
7. De raad van bestuur stelt de leden van de klachtencommissie in staat om hun taak naar behoren te vervullen en draagt ervoor zorg dat zij niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van hun functie als lid van de klachtencommissie.

Artikel 3 Einde lidmaatschap klachtencommissie

1. Het lidmaatschap van de klachtencommissie eindigt door:
 - a. het verstrijken van de zittingstermijn;
 - b. het besluit van betrokkene om het lidmaatschap van de commissie te beëindigen;
 - c. overlijden;
 - d. ontslag door de raad van bestuur;
 - e. opheffing van de klachtencommissie.
2. De raad van bestuur ontslaat een lid van de klachtencommissie:
 - a. als het lid de hoedanigheid verliest die bepalend was voor het besluit om hem te benoemen;

- b. op verzoek van de klachtencommissie.
- 3. In aanvulling op de in lid twee genoemde gronden kan de raad van bestuur de voorzitter van de klachtencommissie tevens ontslaan, wanneer de klachtencommissie niet werkt conform de klachtenregelingen en het reglement van de klachtencommissie. De raad van bestuur ontslaat de voorzitter niet dan nadat de raad van bestuur de voorzitter gehoord heeft over het voornemen hiertoe.
- 4. Een verzoek zoals bedoeld in het tweede lid van dit artikel doet de klachtencommissie alleen als zij van mening is, dat het betrokken lid zijn taken verwaarloost of kennelijk ongeschikt is voor de uitoefening van zijn taken.

Artikel 4 Ambtelijk secretaris

- 1. De raad van bestuur stelt de klachtencommissie een ambtelijk secretaris ter beschikking.
- 2. Voorafgaand aan het besluit tot aanwijzing van een ambtelijk secretaris consulteert de raad van bestuur de voorzitter van de klachtencommissie.
- 3. De raad van bestuur stelt een functiebeschrijving van de ambtelijk secretaris vast. De ambtelijk secretaris verricht zijn werkzaamheden onder verantwoordelijkheid van de klachtencommissie.

Artikel 5 Faciliteiten en kosten

- 1. De raad van bestuur stelt de klachtencommissie de faciliteiten ter beschikking die de klachtencommissie voor haar werkzaamheden redelijkerwijs nodig heeft.
- 2. De klachtencommissie kan zich, na voorafgaande toestemming van de raad van bestuur, laten adviseren door deskundigen. De kosten daarvan worden betaald door de raad van bestuur.

Artikel 6 Geheimhouding

De leden van de klachtencommissie en ieder ander 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 zijn verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Artikel 7 Melding onverantwoorde jeugdhulp

Een klacht met betrekking tot een situatie waarin, naar het oordeel van de klachtencommissie, structureel onverantwoorde jeugdhulp wordt geboden, meldt de klachtencommissie aan de raad van bestuur. Indien de raad van bestuur geen adequate maatregelen neemt meldt de klachtencommissie de klacht bij de Inspectie Jeugdzorg.

Artikel 8 Jaarverslag en reglement

- 1. De klachtencommissie brengt jaarlijks voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanonimiseerd verslag uit van haar werkzaamheden aan de raad van bestuur. Daarin beschrijft de commissie het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten en de strekking van haar adviezen dan wel oordelen.
- 2. De klachtencommissie is bevoegd haar werkzaamheden nader te regelen in een door haar op te stellen reglement. Besluiten tot vaststelling en wijziging van dit reglement treden niet in werking dan nadat de raad van bestuur daaraan zijn goedkeuring heeft gegeven. De raad van bestuur onthoudt zijn goedkeuring aan besluiten die strijdig zijn met de wetgeving, met deze regeling of met de binnen De Parabool geldende regelingen.

Artikel 9 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

- 1. De klachtencommissie bewaart de bescheiden met betrekking tot een klacht gedurende maximaal twee jaar. De raad van bestuur is bevoegd deze bewaartermijn te verlengen.

2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.

Artikel 10 Openbaarmaking klachtenregeling

De raad van bestuur brengt deze regeling onder de aandacht van cliënten en hun vertegenwoordigers door hen bij het begin van de zorgverlening of de verlening van jeugdhulp te attenderen op deze regeling, door hun desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken en door de regeling op de website van De Parabool te plaatsen.

Artikel 11 Evaluatie

1. De raad van bestuur evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de raad van bestuur dit wenselijk vindt.
2. De raad van bestuur betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtencommissie, de ondernemingsraad en de centrale cliëntenraad.

Artikel 12 Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de raad van bestuur.

Artikel 13 Vaststelling en wijziging regeling

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de raad van bestuur.
2. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt de raad van bestuur ter advisering (m.i.v. 1 juli 2020: ter instemming) voor aan de centrale cliëntenraad en ter instemming voor aan de ondernemingsraad.

Artikel 14 Overgangsbepaling

Degenen die op de dag voorafgaand aan de dag waarop deze regeling in werking treedt lid zijn van de klachtencommissie van De Parabool worden benoemd tot lid van de klachtencommissie op basis van deze klachtenregeling met ingang van de dag waarop deze regeling in werking treedt. In afwijking van artikel 2, vijfde lid is hun zittingstermijn beperkt tot het resterende deel van hun zittingstermijn op basis van de voorgaande klachtenregeling en is eenmalige herbenoeming alleen mogelijk als die op basis van de voorgaande klachtenregeling mogelijk geweest zou zijn.

Artikel 15 Datum van inwerkingtreding

Deze regeling treedt in werking op 01/01/2017.