



Talentissimo

Klachtenregeling Talentissimo

Januari 2021

Voorwoord

Op 1 januari 2016 is de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) in werking getreden. De nieuwe wet wil een effectieve behandeling van klachten bevorderen en stimuleren dat zorgaanbieders openheid van zaken geven als iets mis is gegaan en zich optimaal inzetten om samen met cliënten een passende oplossing voor hun klachten te vinden. Bovendien is het van belang om van klachten te leren, zodat voorkomen kan worden dat in de toekomst opnieuw ontevredenheid ontstaat. De Wkkgz draagt bij aan de versterking van de positie van de cliënt door van zorgorganisaties te vragen dat zij een functionaris ter beschikking stellen die cliënten behulpzaam kan zijn als zij niet tevreden zijn over wat de zorgorganisatie hun biedt. Onvrede kan zo laagdrempelig en effectief aan de orde worden gesteld en opgelost. Hoe zorgorganisaties klachten van cliënten behandelen regelen zij in een klachtenregeling. Bij deze regeling is gebruikt gemaakt van de modelregelingen VGN.

De regeling bestaat uit een deel A en B en de bijlage 'regelement klachtencommissie Jeugd'

- Deel A regelt de instelling van een klachtencommissie.
- Deel B gaat over de werkwijze bij klachten over jeugdhulp.
- Het regelement van de klachtencommissie jeugd

Deel A: Instelling van een klachtencommissie die klachten behandelt over jeugdhulp.

Artikel 1 Klachtencommissie

1. De directeur van Talentissimo stelt een klachtencommissie in en draagt zorg voor de instandhouding van deze commissie. Indien noodzakelijk ontbindt zij de klachtencommissie.
2. De klachtencommissie heeft tot taak om klachten te behandelen die op basis van de klachtenregelingen van Talentissimo bij haar kunnen worden ingediend.
3. De directeur van Talentissimo ziet erop toe dat de klachtencommissie haar werkzaamheden verricht volgens de geldende klachtenregelingen en het op basis van artikel 8 vastgestelde en goedgekeurde reglement.

Artikel 2 Samenstelling klachtencommissie

1. De klachtencommissie heeft tenminste 3 leden, onder wie de voorzitter en de plaatsvervangend voorzitter.
2. De directeur van Talentissimo benoemt de leden van de klachtencommissie. De directeur van Talentissimo benoemt de voorzitter van de klachtencommissie en diens plaatsvervanger in functie. Personen die werkzaam zijn bij of voor Talentissimo zijn niet benoembaar tot voorzitter of plaatsvervangend voorzitter.
3. De directeur van Talentissimo stelt de cliëntenraad in de gelegenheid een verzwaard advies uit te brengen met betrekking tot ieder voorgenomen besluit tot benoeming van een lid van de klachtencommissie.
4. De leden worden benoemd voor een periode van drie jaar en kunnen eenmaal aansluitend herbenoemd worden.
5. De directeur van Talentissimo en medewerkers van Talentissimo onthouden zich van inmenging in de wijze waarop de leden van de klachtencommissie hun werkzaamheden in een concreet geval verrichten.

6. De directeur van Talentissimo 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 directeur van Talentissimo;
 - a. opheffing van de klachtencommissie.
2. De directeur van Talentissimo 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 directeur van Talentissimo de voorzitter van de klachtencommissie tevens ontslaan, wanneer de klachtencommissie niet werkt conform de klachtenregelingen en het reglement van de klachtencommissie. Directeur van Talentissimo ontslaat de voorzitter niet dan nadat de directeur van Talentissimo 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 directeur van Talentissimo stelt de klachtencommissie een ambtelijk secretaris ter beschikking.

2. Voorafgaand aan het besluit tot aanwijzing van een ambtelijk secretaris consulteert de directeur van Talentissimo de voorzitter van de klachtencommissie.
3. De ambtelijk secretaris verricht zijn werkzaamheden onder verantwoordelijkheid van de klachtencommissie. De ambtelijks secretaris verricht zijn werkzaamheden als beschreven in de klachtregeling en het klachtreglement.

Artikel 5 Faciliteiten en kosten

1. De directeur van Talentissimo 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 directeur van Talentissimo, laten adviseren door deskundigen. De kosten daarvan worden betaald door de directeur van Talentissimo.

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 directeur van Talentissimo. 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 directeur van

Talentissimo. 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 directeur van Talentissimo daaraan zijn goedkeuring heeft gegeven. De directeur van Talentissimo onthoudt zijn goedkeuring aan besluiten die strijdig zijn met de wetgeving, met deze regeling of met de binnen Talentissimo geldende regelingen.

Artikel 9 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. De klachtencommissie bewaart de bescheiden met betrekking tot een klacht gedurende maximaal twee jaar. De directeur van Talentissimo 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

De directeur van Talentissimo 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 Talentissimo te plaatsen.

Artikel 11 Evaluatie

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

Artikel 12 Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de directeur van Talentissimo.

Artikel 13 Vaststelling en wijziging regeling

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de directeur van Talentissimo.

2. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt de directeur van Talentissimo ter advisering voor aan de cliëntenraad.

Artikel 14 Overgangsbepaling

Degenen die op de dag voorafgaand aan de dag waarop deze regeling in werking treedt lid zijn van de klachtencommissie van Talentissimo 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 bij de totstandkoming van de BV Talentissimo, per 1 januari 2021. De leden van de klachtencommissie zullen worden benoemd op of voor 1 juni 2021.

Deel B: Klachtenregeling Talentissimo Behandeling van klachten over jeugdhulp door een klachtencommissie

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 Talentissimo 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 Talentissimo of door een persoon die voor Talentissimo 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. **directie:** de directeur van Talentissimo, Femke Hovinga
 - f. **klachtencommissie:** de klachtencommissie van Talentissimo
 - g. **zittingscommissie:** de leden van de klachtencommissie die een bepaalde klacht behandelen;
 - h. **vertrouwenspersoon:** de vertrouwenspersoon van Talentissimo die ten behoeve de cliënten van Talentissimo werkzaam is, in dit geval Wendie Prins (begeleider);
 - 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.

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 klachtencommissie.
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 directeur van Talentissimo 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 directeur van Talentissimo draagt ervoor zorg dat deze informatie tevens op de website van de organisatie beschikbaar is.
2. De directeur van Talentissimo 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 voert de eventuele gesprekken op neutraal terrein. De kosten hiervoor worden gedragen door Talentissimo.

4. De vertrouwenspersoon heeft jaarlijks een gesprek met de directeur van Talentissimo waarin zij de samenwerking en het afgelopen jaar evalueren.

Hoofdstuk 3 Klachtenbehandeling algemeen

Artikel 5 Toepassing

Dit hoofdstuk van de klachtenregeling is niet van toepassing op de klachten die vallen onder de gesloten jeugdhulp.

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 via bemiddeling 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 ambtelijk secretaris vraagt de cliënt of diens vertegenwoordiger om Talentissimo 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 ambtelijk secretaris 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 ambtelijk secretaris 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 ambtelijk secretaris of de in het tweede lid bedoelde toestemming is verkregen. De ambtelijk secretaris vermeldt tevens in de ontvangstbevestiging, dat de klager zich desgewenst kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure. Eventuele kosten van deze bijstand worden niet vergoed door Talentissimo.
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 directeur van Talentissimo. De klachtencommissie vermeldt hierbij waarom zij de termijn verlengd heeft en binnen welke termijn zij alsnog uitspraak zal doen.

***Toelichting**

De Jeugdwet bevat geen termijn waarbinnen een klacht behandeld moet zijn, maar bepaalt dat zo'n termijn in de klachtenregeling moet staan. De jeugdhulpaanbieder kan de termijn dus zelf bepalen.

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 (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 directeur, 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. die is ingediend door een persoon die niet klachtgerechtigd is;
 - b. die niet schriftelijk of per e-mail is ingediend of die anoniem is ingediend
 - c. die tevens is ingediend bij een bij wet ingesteld college belast met rechtspraak of tuchtrecht, of op grond waarvan strafvervolgning is ingesteld;
 - d. die naar het oordeel van de raad van bestuur een aansprakelijkstelling inhoudt, in welk geval de raad van bestuur de behandeling kan overnemen en de klacht dan alleen in behandeling geeft aan de klachtencommissie voor zover hij dat uit een oogpunt van preventie noodzakelijk acht;
 - e. die al eerder is ingediend.
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 kan worden 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. Zo nodig wordt aanvullende deskundigheid ingekocht. De kosten hiervoor worden gedragen door de zorgaanbieder.
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 Talentissimo verzoeken inlichtingen te verstrekken ter zake van hetgeen waarover is geklaagd.
2. Medewerkers van Talentissimo zijn gehouden hun medewerking te verlenen aan de werkzaamheden van de klachtencommissie voor zover dit redelijkerwijs van hen geveerd kan worden.

Artikel 14 Hoorzitting

Talentissimo | Steynlaan 30 3701 EG Zeist | KvK: 81312474

1. De zittingscommissie kan besluiten een hoorzitting te houden ten einde de klager en de aangeklaagde gelegenheid te geven hun standpunten mondeling toe te lichten.
2. In de regel worden partijen in elkaars aanwezigheid gehoord tijdens de hoorzitting. Op gemotiveerd verzoek van de klager of de aangeklaagde kan de zittingscommissie hen afzonderlijk horen.
3. 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 directeur 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.
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 directeur van Talentissimo.

Artikel 17 Directie

1. De directeur van Talentissimo 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 directeur van Talentissimo aan of hij deze aanbevelingen overneemt. Is dit niet het geval dan motiveert de directeur van Talentissimo dit.
2. De directeur van Talentissimo is bevoegd om deze termijn te verlengen. Indien de directeur van Talentissimo van deze bevoegdheid gebruik maakt, meldt hij dit aan de klager, degene op wie de klacht betrekking heeft en aan de klachtencommissie. De directeur van Talentissimo 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 5 Overige bepalingen

Artikel 18 Openbaarmaking klachtenregeling

De directeur van Talentissimo 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 Talentissimo te plaatsen.

Artikel 19 Overige klacht- en meldmogelijkheden

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

Artikel 20 Kosten

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

Artikel 21 Evaluatie

1. De directeur van Talentissimo evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de raad van bestuur dit wenselijk vindt.

2. De directeur van Talentissimo betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtencommissie, de vertrouwenspersoon en de cliëntenraad.

Artikel 22 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 directeur van Talentissimo

Artikel 23 Vaststelling en wijziging regeling

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de directeur van Talentissimo.
2. Voorgenomen besluiten tot wijziging van deze regeling legt de directeur ter advisering voor aan de klachtencommissie.
3. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt de directeur ter advisering voor aan de cliëntenraad.

Artikel 24 Overgangsbepaling

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

Artikel 25 Datum van inwerkingtreding

1. Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2021
2. Klachten die in behandeling waren op dag waarop deze regeling in werking treedt worden behandeld op basis van de voordien geldende klachtenregeling.

Bijlage 1: Klachtenreglement klachtencommissie jeugd

1. Ontvangstbevestiging en informatie

Na ontvangst van een klacht stuurt de ambtelijk secretaris in de regel binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging aan de klager, alsmede een exemplaar van de klachtenregeling jeugd. Zo nodig informeert de ambtelijk secretaris de klager over de werkwijze van de klachtencommissie.

2. Ontvankelijkheid

De klachtencommissie stelt allereerst vast of een klacht vatbaar is voor behandeling door de klachtencommissie. Niet vatbaar voor behandeling door de klachtencommissie is een klacht:

- die is ingediend door een persoon die niet klachtgerechtigd is;
- die niet schriftelijk of per e-mail is ingediend of die anoniem is ingediend; 🗨️
- die tevens is ingediend bij een bij wet ingesteld college belast met rechtspraak of tuchtrecht, of op grond waarvan strafvervolgning is ingesteld;
- die naar het oordeel van de raad van bestuur een aansprakelijkstelling inhoudt, in welk geval de raad van bestuur de behandeling kan overnemen en de klacht dan alleen in behandeling geeft aan de klachtencommissie voor zover hij dat uit een oogpunt van preventie noodzakelijk acht;
- die al eerder is ingediend.

Indien de klachtencommissie van oordeel is dat de klacht niet vatbaar is voor behandeling, stelt zij de klager daarvan binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk onder opgaaf van redenen op de hoogte.

3. Hoor en wederhoor

1. Indien de klacht vatbaar is voor behandeling door de klachtencommissie, stuurt de secretaris een kopie van de klachtbrief aan de beklagde(n), met het verzoek om daarop binnen twee weken schriftelijk te reageren en daarbij duidelijk antwoord te geven op in de klachtbrief gestelde vragen en in te gaan op daarin omschreven ervaringen. De secretaris neemt telefonisch contact op met klager en beklagde om de schriftelijke reactie te bespreken. Zo nodig kan uitstel van deze termijn worden verleend.

2. De directeur van Talentissimo krijgt een afschrift van de klachtbrief en van de reactie van de beklagde(n) en wordt in de gelegenheid gesteld om te reageren. De beklagde(n) wordt/worden in de gelegenheid gesteld om hierop aanvullend te reageren.

3. De secretaris stelt vervolgens de klager in de gelegenheid om zich over de reactie(s) uit te laten, waarna de beklagde(n) en De directeur van Talentissimo, gelegenheid krijgen zich over de reactie van de klager uit te laten. De beklagde(n) wordt/worden in de gelegenheid gesteld om hierop aanvullend te reageren, uiterlijk binnen zeven werkdagen.

4. De ambtelijk secretaris zorgt ervoor dat partijen over en weer een afschrift krijgen van elkaars reacties en stelt hun telkens een termijn waarbinnen moet worden gereageerd.

4. Machtiging inzage medische gegevens

De ambtelijk secretaris verzoekt de klager een formulier machtiging inzage medische gegevens te ondertekenen.

5. Onderzoek

De klachtencommissie stelt een onderzoek in. De medische gegevens worden, na verkregen toestemming, opgestuurd naar de secretaris van de klachtencommissie jeugd. De klachtencommissie wint de door haar noodzakelijk geachte inlichtingen in bij personen werkzaam bij Talentissimo, raadpleegt zo nodig deskundigen en bezoekt cliënten van Talentissimo als zij dat voor het onderzoek nodig acht. Allen die meewerken aan het onderzoek van de commissie worden verplicht tot geheimhouding. Externe deskundigen tekenen een verklaring tot geheimhouding. Als de klachtencommissie dat voor het onderzoek nodig acht kan zij tijdens de vergadering besluiten tot het organiseren van een hoorzitting.

6. Vergadering

Indien de reacties van partijen binnen zijn en de benodigde informatie is verkregen, wordt de zittingscommissie bijeengeroepen. De commissieleden ontvangen van de ambtelijk secretaris een agenda en alle relevante stukken.

7. Mondelinge toelichting

De klachtencommissie kan besluiten om de klager en beklagde(n) in de gelegenheid te stellen de klacht tijdens een hoorzitting mondeling toe te lichten. Een klager mag eenmaal afzeggen voor een hoorzitting, maar bij nogmaals afzeggen zal de commissie voor de voortgang de klacht uitsluitend behandelen met de schriftelijke hoor en wederhoor.

8. Oordeel & advies

Uiterlijk zes weken na de vergadering en of hoorzitting waarin de klacht is behandeld geeft de klachtencommissie haar schriftelijke beslissing. Daarin legt zij de toedracht van de klacht vast, stelt zij een analyse op en geeft zij een gemotiveerd oordeel over de gegrondheid van de klacht. Indien de zienswijzen van partijen haaks op elkaar staan en geen feiten naar boven zijn gekomen die de ene visie aannemelijker maken dan de andere, kan de conclusie zijn dat een oordeel niet mogelijk is. In de beslissing adviseert de klachtencommissie de directeur zo nodig over te nemen maatregelen om herhaling van het gebeurde te voorkomen.

9. Versturen van oordeel & advies

De klachtencommissie stuurt de beslissing naar de klager, de beklaagde(n), en de directeur van Talentissimo.

10. Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. De klachtencommissie bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal twee jaar bewaard. De klachtencommissie is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het patiëntdossier van de cliënt bewaard.

11. Slotbepaling

Dit klachtenreglement maakt deel uit van de klachtenregeling jeugd van Talentissimo en is samen met de klachtenregeling vastgesteld door de directeur en in werking getreden op 1 januari 2021.