



Huishoudelijk Reglement Klachtencommissie iHub familiezoorg

Dit document beschrijft de werkwijze en verantwoordelijkheden van de Klachtencommissie voor iHub familiezoorg. Het huishoudelijk reglement en het klachtenreglement zijn voor medewerkers te raadplegen via het Portaal en voor jongeren, ouders en andere betrokkenen via de website: www.ihub.nl.

Inhoud

Begrippen	1
Artikel 1 Klachtbehandeling	2
1.1 Ontvangst en eerste toetsing van de klacht	2
1.2 Behandeling van de klacht	2
1.3 Informatie ten behoeve van klachtbehandeling	2
1.4 Samenstelling klachtencommissie	2
1.5 Uitnodiging hoorzitting	3
1.6 Hoorzitting	3
1.7 Niet verschijnen op de hoorzitting	3
Artikel 2 De leden van de Klachtencommissie	4
2.1 Benoeming, schorsing en beëindiging	4
2.2 Verantwoordelijkheden leden	4
2.3 Ondersteuning en vergoedingen	4
2.4 Geheimhouding en vernietiging stukken	5
Artikel 3 Overleggen en registratie	5
Artikel 4 Slotbepalingen	5

Begrippen

Voor de toepassing van dit reglement wordt verstaan onder:

ambtelijk secretaris	een in de functie van ambtelijk secretaris van de Klachtencommissie benoemd persoon dan wel diens plaatsvervanger(s). De ambtelijk secretaris maakt geen deel uit van de Klachtencommissie.
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 Stichting iHub Groep en haar dochterondernemingen: Stichting iHub Onderwijs; iHub Zorg B.V. en iHub Service centrum B.V.
Masterpanel	Cliëntenraad, advies- en medezeggenschapsorgaan dat de gemeenschappelijke belangen van cliënten van iHub, hun verwanten en andere belanghebbenden behartigt
klacht	een klacht over een besluit of een gedraging van iHub of een persoon die voor iHub werkzaam is
klachtencommissie	de door de zorgaanbieder 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 beklaagden begeleidt bij het (zo mogelijk) oplossen van problemen en/of herstel van de relatie
voorzitter	een in de functie van voorzitter van de Klachtencommissie benoemd onafhankelijk persoon dan wel diens plaatsvervanger(s)

Artikel 1 Klachtbehandeling

1.1 Ontvangst en eerste toetsing van de klacht

1. De ambtelijk secretaris bevestigt schriftelijk binnen vijf werkdagen aan klager de ontvangst van de klacht en vermeldt daarbij de datum van ontvangst.
2. De ambtelijk secretaris neemt per mail of telefonisch contact op met klager. De ambtelijk secretaris wijst klager op de mogelijkheid om zich door een vertrouwenspersoon (van Jeugdstem) of andere persoon te laten ondersteunen.
3. De ambtelijk secretaris vraagt bij klager na of de klacht al is besproken met de betreffende medewerker en/of de klachtenfunctionaris en brengt klager - indien door klager gewenst- (alsnog) in contact met de betreffende medewerker en/of klachtenfunctionaris. In dat geval houdt de Klachtencommissie de behandeling van de klacht in overleg met klager aan. Indien gewenst kan een lid van de Klachtencommissie bij zo'n gesprek aanwezig zijn en bemiddelen.
4. Indien een klacht onvoldoende duidelijkheid biedt, stelt de ambtelijk secretaris klager in de gelegenheid meer duidelijkheid over de klacht te verschaffen.
5. Een klacht wordt niet in behandeling genomen als deze niet-ontvankelijk is of als de (soortgelijke) klacht al eerder is behandeld door de klachtencommissie of een rechter. De onafhankelijk voorzitter bepaalt in overleg met de secretaris of een ander lid van de Klachtencommissie of de klacht wel of niet ontvankelijk is.

1.2 Behandeling van de klacht

1. Als de klacht in behandeling wordt genomen vraagt de ambtelijk secretaris aan de beklagde om binnen een week (residenties) of twee weken (ambulant) een schriftelijke reactie te geven op de klacht (verweerschrift). Deze dient uiterlijk vijf werkdagen voorafgaand aan de daadwerkelijke behandeling door de Klachtencommissie op een hoorzitting bij de ambtelijk secretaris te zijn ingediend.
2. De schriftelijke reactie (inclusief eventuele bijlages) van beklagde wordt gedeeld met klager (en zijn/haar vertrouwenspersoon) en de leden van de Klachtencommissie.
3. De ambtelijk secretaris bepaalt een datum voor een mondelinge klachtbehandeling (hoorzitting) en evt. via Teams, tenzij de voorzitter, in overleg met klager, bepaalt dat de klacht schriftelijk kan worden behandeld zonder aanwezigheid van partijen.

1.3 Informatie ten behoeve van klachtbehandeling

1. Klager dient aanvullende stukken, ter onderbouwing van de klacht, uiterlijk 7 dagen voorafgaand aan de klachtenbehandeling door de Klachtencommissie, in te dienen bij de ambtelijk secretaris.
2. De voorzitter beoordeelt of de aanvullende stukken relevant zijn. De secretaris stuurt de stukken vervolgens naar de beklagde.
3. Geluidsfragmenten en/of transcripties van gesprekken worden niet meegenomen in de behandeling, tenzij op voorhand de authenticiteit gewaarborgd is en partijen schriftelijk akkoord zijn. De voorzitter beslist welke bronnen bij de klacht worden meegenomen.

1.4 Samenstelling klachtencommissie

De ambtelijk secretaris stelt, na overleg met de voorzitter, op basis van beschikbaarheid van de leden, een behandelend commissie samen bestaande uit drie leden. De commissie is zodanig samengesteld dat een deskundige beslissing op de klacht is gewaarborgd. 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. Bij de hoorzitting is tevens de ambtelijk secretaris aanwezig ten behoeve van de verslaglegging.

1.5 Uitnodiging hoorzitting

1. De ambtelijk secretaris nodigt minimaal een week voor de hoorzitting de volgende betrokkenen uit:
 - klager(s);
 - en/of een door klager ingeschakelde vertrouwenspersoon of andere persoon;
 - de beklaagde medewerker(s) en evt. een vertrouwenspersoon of andere persoon;
 - de behandelende commissieleden en de voorzitter;
2. De uitnodiging vermeldt:
 - de namen van de voorzitter en commissieleden die de klacht zullen behandelen;
 - de naam van klager en, indien van toepassing, de vertrouwenspersoon;
 - de namen van de aangeklaagde medewerker(s) en indien van toepassing, de vertrouwenspersoon;
 - datum en tijd van de hoorzitting;
 - adres waar de hoorzitting plaatsvindt.

1.6 Hoorzitting

1. Tijdens de hoorzitting wordt Nederlands gesproken. Indien nodig zorgt de ambtelijk secretaris voor de aanwezigheid van een tolk.
2. De voorzitter en secretaris bepalen vooraf hoeveel tijd vermoedelijk nodig zal zijn voor de hoorzitting en delen dit mede. Het uitgangspunt daarbij is dat voor een hoorzitting meestal één uur voldoende is; een beperkte uitloop is mogelijk.
3. De voorzitter bewaakt de behoorlijke procesgang tijdens de hoorzitting, en neemt de beslissingen die daarvoor noodzakelijk zijn.
4. De voorzitter kan, bij hoge uitzondering als de feiten en omstandigheden hiertoe aanleiding geven, bepalen dat klager en beklaagde gescheiden van elkaar worden gehoord. De reden hiervoor wordt vooraf duidelijk worden gemaakt aan klager en beklaagde.
5. Het is tijdens de hoorzitting niet toegestaan om audio- en/of video-opnamen te maken.
6. De ambtelijk secretaris maakt aantekeningen van de hoorzitting, bedoeld voor intern gebruik door de klachtencommissie. Daarna stelt de ambtelijk secretaris een concept advies op en deze wordt naar de behandelende commissieleden gestuurd.
7. Het oordeel/advies wordt binnen zes weken na ontvangst van de klacht, of binnen vier weken na de hoorzitting, verzonden naar klager, zijn eventuele vertrouwenspersoon, de aangeklaagde medewerkers, naar de juridische afdeling en naar het bestuur.
8. Het bestuur vraagt de aangeklaagde en zijn/haar leidinggevende en de juridische afdeling om een reactie op het advies en informeert alle betrokkenen of en hoe het advies wordt opgepakt.

1.7 Niet verschijnen op de hoorzitting

1. Het is wenselijk dat klager op de hoorzitting verschijnt, echter is klager niet verplicht om op de hoorzitting te verschijnen. Als klager niet gehoord wil worden door de Klachtencommissie moet hij dit minimaal twee werkdagen voorafgaand aan de zitting, aan de ambtelijk secretaris laten weten.
2. Als een partij niet op de hoorzitting verschijnt, zonder zich te hebben afgemeld, kan de Klachtencommissie de klacht bij hoge uitzondering afdoen op de tot haar beschikking staande schriftelijke stukken.
3. Als klager wel gehoord wil worden, maar onverwacht verhinderd is en dit zo tijdig als mogelijk laat weten aan de Klachtencommissie, beoordeelt de Klachtencommissie of uitstel in het belang van alle partijen en de klacht is. Zij kan dan beslissen een nieuwe zittingsdatum te plannen of de zaak schriftelijk af te doen.

Artikel 2 De leden van de Klachtencommissie

2.1 Benoeming, schorsing en beëindiging

1. De voorzitter en diens plaatsvervanger(s) worden in functie benoemd. Voor de toepassing van dit reglement worden voorzitters ook aangeduid als leden van de Klachtencommissie.
2. De leden van de Klachtencommissie worden geworven, benoemd, geschorst en ontslagen door het bestuur. De leden zijn onafhankelijk en niet verbonden aan iHub.
3. De leden van de Klachtencommissie worden benoemd voor een periode van 4 jaar en kunnen aansluitend eenmaal worden herbenoemd voor een periode van 4 jaar.
4. Het lidmaatschap eindigt:
 - bij overlijden;
 - bij vrijwillig terugtreden;
 - door het verstrijken van de benoemingstermijn
 - door schorsing of beëindiging door het bestuur.
5. Het bestuur kan het lidmaatschap van een lid van de Klachtencommissie tussentijds schorsen of beëindigen, al dan niet op voordracht van de Klachtencommissie, wegens verwaarlozing van zijn taak of wegens dwingende redenen op grond waarvan het lidmaatschap niet kan worden gehandhaafd.
6. De leden van de Klachtencommissie treden volgens een - door de Klachtencommissie - vast te stellen schema af. Dit schema ligt ter inzage bij de ambtelijk secretaris en wordt ieder jaar gevoegd bij de stukken voor jaarlijkse vergadering en opgenomen in het jaarverslag van de Klachtencommissie.
7. Het bestuur zal bij de beëindiging van een lidmaatschap, na overleg met de voorzitter, zorgdragen voor vervanging.
8. In geval van tussentijds aftreden wordt door het bestuur, na overleg met de voorzitter, een opvolger benoemd voor een termijn van vier jaar.

2.2 Verantwoordelijkheden leden

1. De voorzitter beschikt over de kwalificatie meester in de rechten of gelijkwaardig en fungeert als coördinerend aanspreekpunt van de Klachtencommissie.
2. De leden van de Klachtencommissie zijn bekwaam en zijn op de hoogte van de relevante actuele ontwikkelingen op het gebied van Jeugdhulp en familiezorg in het kader van de Jeugdwet en Wkkgz.
3. De leden van de Klachtencommissie zijn niet in dienst bij iHub en voeren geen andere werkzaamheden voor iHub uit. De leden behandelen geen klachten waarbij zij een relatie hebben (gehad) tot klager, aangeklaagde of een andere bij de klacht betrokken persoon.
4. De leden verrichten hun werkzaamheden zonder vooringenomenheid.
5. Wanneer een klacht zich richt op een ernstige situatie met een structureel karakter, stelt de voorzitter het bestuur daarvan in kennis. Indien het de Klachtencommissie niet is gebleken dat het bestuur passende maatregelen heeft getroffen, kan de voorzitter de klacht melden bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd. Dit geldt bij hoge uitzondering en de voorzitter informeert het bestuur als dit aan de orde, met de overwegingen die tot deze stap leiden.

2.3 Ondersteuning en vergoedingen

1. De voorzitter en de leden van de Klachtencommissie ontvangen per deelname aan commissievergaderingen en/of behandeling van klachten (zoals het bijwonen van een hoorzitting) een door het bestuur vastgesteld bedrag en een vergoeding voor gemaakte reiskosten.
2. Aan de Klachtencommissie is een ambtelijk secretaris verbonden.
3. Het bestuur zorgt voor secretariële ondersteuning van de Klachtencommissie.

4. De voorzitter en diens plaatsvervanger(s) bepalen gezamenlijk de inhoud van de taakuitoefening van de ambtelijk secretaris en het secretariaat.

2.4 Geheimhouding en vernietiging stukken

1. 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..
2. De leden van de Klachtencommissie dragen zelf zorg en verantwoordelijkheid voor de vernietiging van alle ontvangen stukken behorende bij het klachtdossier, zodra de behandeling is afgerond, maar uiterlijk binnen vier weken na verzending van het oordeel/advies aan partijen.

Artikel 3 Overleggen en registratie

1. De ambtelijk secretaris houdt een klachtenregister bij ten behoeve van het jaarverslag van de Klachtencommissie. De klacht en de daarop betrekking hebbende stukken worden in een klachtdossier bewaard. De klachtdossiers worden bewaard tot vijf jaar na de beslissing van de klachtencommissie.
2. De Klachtencommissie vergadert minimaal 1x per jaar om de werkzaamheden van de Klachtencommissie te evalueren en de leden te informeren over relevante ontwikkelingen voor de uitoefening van hun taak.
3. De leden kunnen agendapunten voor de jaarlijkse vergadering inbrengen bij de ambtelijk secretaris tot 8 werkdagen voor de vergadering. De agenda wordt door de ambtelijk secretaris in overleg met de voorzitter opgesteld.
4. De leden ontvangen uiterlijk een week voor de vergadering digitaal de agenda en eventuele bijbehorende stukken.
5. Daarnaast komt de Klachtencommissie in vergadering bijeen op verzoek van één of meerdere leden. Het verzoek gaat vergezeld van een opgave van de te bespreken onderwerpen.
6. Het jaarverslag wordt tijdens een van de vergaderingen besproken.
7. De vergaderingen worden genotuleerd door de ambtelijk secretaris welke notulen vervolgens op de eerstvolgende vergadering worden vastgesteld.

Artikel 4 Slotbepalingen

1. In die gevallen waarin de Klachtenregeling en het Huishoudelijk Reglement niet voorzien, beslist de voorzitter, in samenspraak met één van de leden van de Klachtencommissie.
2. Dit Huishoudelijk Reglement is, na overleg met het bestuur, het Masterpanel en de OR, op 15.1.2025 vastgesteld door de Klachtencommissie en tekstueel aangepast op 15 juni 2026.