



Klachtregeling iHub Familiezorg

Deze klachtregeling is een gecombineerde regeling voor klachten in het kader van:

- de Jeugdwet (Jw):
 - over jeugdhulp (als bedoeld in paragraaf 4.2.a van de Jeugdwet);
 - over vrijheidsbeperkende maatregelen in de gesloten jeugdhulp en andere beslissingen, zoals bedoeld in paragraaf 6.5 Jeugdwet.
- de Wet Kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz):
 - over verzekerde zorg aan cliënten van 18 jaar en ouder (als bedoeld in hoofdstuk 3, paragraaf 1 Wkkgz).

De vereisten die de genoemde wetten aan klachtenbehandeling stellen zijn zo zorgvuldig mogelijk in deze regeling vertaald. Bij twijfel over de uitleg van deze regeling geldt de tekst en de bedoeling van de wet.

INHOUD

Artikel 1 Begripsomschrijvingen.....	2
Artikel 2 Doelstelling en uitgangspunten	2
Artikel 3 Klager	2
Artikel 4 Bijstand	3
Artikel 5 Indienen klacht.....	3
Artikel 6a Taken klachtenfunctionaris (jeugdwet)	3
Artikel 6b Taken klachtenfunctionaris (wkkgz)	3
Artikel 7 Klachtencommissie iHub Familiezorg	4
Artikel 8 Procedure Klachtencommissie	4
Artikel 9 Verzoek om een schadevergoeding	5
Artikel 10 Beslissing Klachtencommissie.....	5
Artikel 11 Afhandeling door het bestuur van iHub na beslissing Klachtencommissie.....	6
Artikel 12 Mogelijkheden na de beslissing van de klachtencommissie	6
Artikel 13 Archivering klachtdossier	7
Artikel 14 Geheimhouding	7
Artikel 15 Kosten	7
Artikel 16 Openbaarmaking klachtenreglement	7
Artikel 17 Jaarverslag.....	7
Artikel 18 Vaststelling en wijziging regeling.....	7



Artikel 1 Begripsomschrijvingen

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

Beklaagde	degene op wie de klacht betrekking heeft, (iHub zelf of een persoon die voor iHub werkzaam is).
Bestuur	de Raad van bestuur van iHub.
iHub	Stichting iHub Groep en haar dochterondernemingen: Stichting iHub Onderwijs; iHub Zorg B.V. en iHub Service centrum B.V.
Jeugdhulp	de door iHub verleende ondersteuning, hulp en zorg op grond van de Jeugdwet (Jw).
Klacht	een klacht over gedrag, een handelen of nalaten van iHUB of een persoon die bij of voor iHUB werkzaam is, met betrekking tot: - de verleende jeugdhulp; - over vrijheidsbeperkende maatregelen (bedoeld in artikel 6.5.1 Jw); of - verzekerde zorg van cliënten van 18 jaar of ouder (Wkkgz).
Klachtencommissie	de door de iHub ingeschakelde onafhankelijke en onpartijdige klachtencommissie iHub familiezorg.
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.
Masterpanel	Cliëntenraad, advies- en medezeggenschapsorgaan dat de gemeenschappelijke belangen van cliënten van iHub, hun verwanten en andere belanghebbenden behartigt.
Vrijheidsbeperkende maatregelen	de maatregelen zoals bedoeld in artikel 6.5.1. lid 1 Jw.

Artikel 2 Doelstelling en uitgangspunten

1. Deze klachtenregeling heeft als doel recht doen aan klager en het bevorderen van de kwaliteit van de beroepsuitoefening door de medewerkers van iHub.
2. De klachtenregeling is gebaseerd op de volgende uitgangspunten:
 - de klacht wordt zorgvuldig in behandeling genomen;
 - de klacht wordt in principe eerst besproken tussen klager en beklagde en/of diens leidinggevende om tot een oplossing te komen;
 - klager wordt op de hoogte gehouden van de voortgang van de klachtbehandeling;
 - de behandeling van een klacht is gericht op het bereiken van een voor klager en iHub bevredigende oplossing;

Artikel 3 Klager

1. Een klacht over de verlening van jeugdhulp, de uitvoering van een kinderbeschermingsmaatregel of jeugdreclassering kan worden ingediend door de jeugdige, de ouder, de ouder zonder gezag, de voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of de pleegouder. Of de nabestaande van de hiervoor genoemden.
2. Een klacht over vrijheidsbeperkende maatregelen en andere beslissingen in het kader van gesloten jeugdhulp, kan worden ingediend door de jeugdige of degene die het gezag over de jeugdige heeft.

3. Een klacht over verzekerde zorg aan jeugdigen vanaf 18 jaar (Wkkgz) kan worden ingediend door de jeugdige zelf, diens nabestaande of diens wettelijke vertegenwoordiger.

Artikel 4 Bijstand

Klager kan zich kosteloos laten bijstaan door een vertrouwenspersoon van Jeugdstem. Er mag ook gekozen worden voor een andere vertrouwenspersoon. Deze vertrouwenspersoon mag aanwezig zijn bij een eventuele hoorzitting.

Artikel 5 Indienen klacht

1. Als het niet lukt om een klacht rechtstreeks met de betrokken medewerker op te lossen, of klager heeft een goede reden om dit niet te willen/kunnen proberen, kan door personen genoemd in artikel 3 een klacht worden ingediend bij:
 - de interne iHub klachtenfunctionaris (per post p/a Mozartlaan 150, 3055 KM Rotterdam of per e-mail (klachten@ihub.nl), of via de brievenbus op de residentiële groepen
 - of**
 - de externe Klachtencommissie iHub Familiezorg (klachtencommissie@ihub.nl), zie artikel 7.
2. De klacht moet het volgende bevatten:
 - de naam en contactgegevens (telefoonnummer en/of e-mail adres) van klager;
 - de locatie van iHub waarop de klacht betrekking heeft;
 - de naam van de betrokken medewerker (de beklagde);
 - een volledige omschrijving van de klacht en zo mogelijk een voorstel hoe de klacht volgens klager kan worden opgelost
 - de gebeurtenissen en data waarop de klacht betrekking heeftHet is aan te raden om zoveel mogelijk belangrijke stukken en informatie bij te voegen.
3. De betrokkenen vanuit iHub kunnen klager verzoeken de klacht rechtstreeks aan de Klachtencommissie voor te leggen wanneer het (verder) vervolgen van de informele klachtenroute niet wenselijk is.
4. De klacht dient binnen drie jaar na de dag waarop de klager kennis heeft gekregen van de gebeurtenis waarover geklaagd wordt, te worden ingediend. Een na afloop van deze termijn ingediende klacht kan ontvankelijk zijn indien blijkt dat de klacht is ingediend zo spoedig mogelijk als redelijkerwijs van de klager kon worden verlangd, gezien de feiten en omstandigheden.

Artikel 6a Taken klachtenfunctionaris (jeugdwet)

1. Indien de klacht betrekking heeft op vrijheidsbeperkende maatregelen stuurt de interne klachtenfunctionaris van iHub de klacht direct door naar de Klachtencommissie (zie artikel 7).
2. Als de klacht onvoldoende duidelijk is, stelt de klachtenfunctionaris aan klager de nodige vragen om duidelijkheid te verschaffen en ondersteunt de klachtenfunctionaris de klager daarbij indien gewenst.
3. De klachtenfunctionaris onderzoekt in overleg met klager de mogelijkheden om via een gesprek met beklagde tot een oplossing van de klacht te komen. De klachtenfunctionaris maakt van dit gesprek een verslag en stuurt dit binnen 14 dagen na het gesprek naar klager en beklagde.
4. Indien het hiervoor genoemde gesprek niet mogelijk blijkt, kan de klacht ingediend worden bij de Klachtencommissie iHub familiezorg. De klachtenfunctionaris kan de klager daarbij ondersteunen.

Artikel 6b Taken klachtenfunctionaris (wkkgz)

5. De klachtenfunctionaris onderzoekt in overleg met klager de mogelijkheden om via een gesprek met beklagde tot een oplossing van de klacht te komen. De klachtenfunctionaris maakt van dit gesprek

een verslag en stuurt dit binnen 14 dagen na het gesprek naar klager en beklagde.

6. Indien het hiervoor genoemde gesprek niet mogelijk blijkt, stuurt beklagde uiterlijk binnen vier weken na indiening van de klacht schriftelijk een reactie naar de klachtenfunctionaris en klager.
7. De klachtenfunctionaris kan na de behandeling van de klacht advies uit te brengen aan beklagde en/of de bestuurder. Een dergelijk advies wordt tegelijkertijd ook aan klager gezonden.
8. De klachtenfunctionaris informeert klager en beklagde over de afronding van de klacht en informeert klager over eventuele mogelijkheden voor het vervolg van de behandeling van de klacht door de Klachtencommissie iHub Familiezorg of de Geschillencommissie Zorg.

Artikel 7 Klachtencommissie iHub Familiezorg

1. Wanneer behandeling van de klacht door de klachtenfunctionaris niet tot de gewenste oplossing leidt, kan klager een klacht indienen bij de Klachtencommissie. Ook de betrokkenen vanuit iHub kunnen klager verzoeken de klacht rechtstreeks aan de Klachtencommissie voor te leggen wanneer het (verder) vervolgen van de informele klachtenroute niet wenselijk is.
2. Voor klachten over verzekerde zorg aan cliënten van 18 jaar en ouder geldt dat deze na behandeling door de klachtenfunctionaris door de personen genoemd in artikel 3.3 kunnen worden ingediend bij de Klachtencommissie iHub Familiezorg en/of bij de Geschillencommissie Zorg (www.degeschillencommissiezorg.nl).
3. De Klachtencommissie vormt per klacht een commissie die bestaat uit drie leden en is zodanig samengesteld dat een deskundige beslissing op de klacht is gewaarborgd.
4. De leden van de Klachtencommissie zijn onafhankelijk en niet in dienst bij iHub en voeren alleen werkzaamheden voor iHub uit ten behoeve van de Klachtencommissie.
5. Aan de Klachtencommissie is een ambtelijk secretaris verbonden. De secretaris heeft een ondersteunende en administratieve rol.
6. 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.
7. Indien klager de Nederlandse taal onvoldoende beheerst, draagt de secretaris van de Klachtencommissie zorg voor bijstand door een tolk.

Artikel 8 Procedure Klachtencommissie

1. De klacht kan aan de Klachtencommissie worden toegestuurd:
 - per e-mail (klachtencommissie@ihub.nl);
 - per post (Klachtencommissie iHub Familiezorg, p/a Mozartlaan 150, 3055 KM Rotterdam); of
 - via de daarvoor bestemde brievenbus met opschrift "klachtencommissie" op afdelingen voor residentiële open en gesloten jeugdhulp.
2. De klacht dient binnen drie jaar na de dag waarop de klager kennis heeft gekregen van de gebeurtenis waarover geklaagd wordt, te worden ingediend. Een na afloop van deze termijn ingediende klacht is alleen ontvankelijk indien blijkt dat de klacht is ingediend zo spoedig mogelijk als redelijkerwijs van de klager kon worden verlangd, gezien de feiten en omstandigheden.
3. De klacht bevat minimaal:
 - de naam en de contactgegevens van klager (postadres, emailadres en telefoonnummer);
 - een volledige omschrijving van de klacht,
 - de gebeurtenissen met data waarover wordt geklaagd,

- de afdeling van iHub waarop de klacht betrekking heeft en zo mogelijk de naam van degene(n) op wie de klacht betrekking heeft.
- 3. De Klachtencommissie stuurt klager binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging en vermeldt daarin de datum van ontvangst.
- 4. De Klachtencommissie (voorzitter en ambtelijk secretaris) onderzoekt of de klacht ontvankelijk is en door de Klachtencommissie in behandeling genomen kan worden en informeert klager hierover zo snel mogelijk. Bij twijfel worden andere leden van de Klachtencommissie geraadpleegd. De Klachtencommissie kan de klager de mogelijkheid bieden om aanvullende of ontbrekende informatie aan te leveren, voordat bepaald wordt of de klacht wel of niet ontvankelijk is.
- 5. De Klachtencommissie kan eenieder werkzaam binnen iHub verzoeken mondeling of schriftelijk inlichtingen te verstrekken over de klacht. De commissie kan ook bij andere personen mondeling of schriftelijk inlichtingen inwinnen. Bij het opvragen van gegevens over jongeren boven de 12 jaar, moeten jongere en beide ouders toestemming geven voor toegang tot de gegevens.
- 6. De Klachtencommissie stuurt een kopie van het klaagschrift aan beklagde en zijn leidinggevende met het verzoek binnen een door de klachtencommissie te stellen termijn schriftelijk te reageren op de klacht (verweerschrift).
- 7. De voorzitter kan besluiten klager en beklagde om een tweede schriftelijke toelichting te verzoeken (replik en dupliek).
- 8. De Klachtencommissie hoort klager en beklagde gezamenlijk in een hoorzitting, tenzij de klacht zich naar het oordeel van de voorzitter leent voor een schriftelijke behandeling zonder hoorzitting. Het horen vindt plaats op een locatie die op redelijke wijze bereikbaar is voor klager. Klager en beklagde kunnen beiden 1 persoon meenemen naar de hoorzitting.
- 9. Schriftelijke stukken dienen uiterlijk vijf werkdagen voor de hoorzitting door de Klachtencommissie en de beklagde te zijn ontvangen. Na deze termijn kan de voorzitter besluiten dat de te laat ingediende stukken niet worden meegenomen bij de klachtbehandeling.
- 10. De secretaris van de Klachtencommissie kan voorafgaand aan een hoorzitting in overleg met de voorzitter de mogelijkheid van bemiddeling onderzoeken.
- 11. Klager kan een klacht tot twee werkdagen voorafgaand aan de hoorzitting intrekken.
- 12. In situaties waarin deze regeling niet in voorziet, beslist de voorzitter.

Artikel 9 Verzoek om een schadevergoeding

- 1. Bij een klacht over vrijheidsbeperkende maatregelen of geleden materiële schade kan klager tevens om een schadevergoeding door iHub verzoeken.
- 2. De klager dient een gemotiveerd verzoek tot schadevergoeding tegelijk met de klacht in te dienen. Dit verzoek is gespecificeerd en onderbouwd. De commissie kan ook ambtshalve besluiten tot het wel of niet toekennen van schadevergoeding.
- 3. Voordat de commissie beslist over het toekennen van schadevergoeding, hoort zij het standpunt hierin van iHub;
- 4. De schadevergoeding wordt naar billijkheid vastgesteld.

Artikel 10 Beslissing Klachtencommissie

- 1. De Klachtencommissie stuurt uiterlijk binnen zes weken, te rekenen van de datum waarop de klacht door de klachtencommissie is ontvangen, of vier weken na afloop van een hoorzitting, een schriftelijke beslissing op de klacht aan klager (en indien van toepassing diens vertrouwenspersoon of vertegenwoordiger), beklagde en het bestuur. Deze termijn kan na een schriftelijke mededeling van de klachtencommissie, éénmaal met vier weken worden verlengd.

2. Voor de beslissing over een klacht over vrijheidsbeperkende maatregelen geldt, in afwijking van lid 1, een termijn van vier weken. Deze termijn kan niet worden verlengd.
3. De beslissing van de klachtencommissie op de (onderdelen van de) klacht kan zijn:
 - onbevoegd verklaring van de Klachtencommissie;
 - niet-ontvankelijkverklaring van klager in de klacht;
 - ongegrondverklaring van de klacht;
 - gegrondverklaring van de klacht.
4. De Klachtencommissie verklaart zich in elk geval onbevoegd indien en voor zover de klacht betrekking heeft op aangelegenheden:
 - die niet vallen onder de verantwoordelijkheid van iHub;
 - waarover door de rechter uitspraak is gedaan, of die op het moment van klachtbehandeling onder de rechter zijn of waarover aangifte is gedaan bij de politie.

Een klacht is niet-ontvankelijk wanneer deze niet voldoet aan de voorwaarden van dit klachtenreglement.

5. Een beslissing van de Klachtencommissie heeft de status van een zwaarwegend advies aan het bestuur, tenzij een beslissing gaat over vrijheidsbeperkende maatregelen: deze is bindend.
6. De Klachtencommissie voorziet haar oordeel zo mogelijk van aanbevelingen om de klacht te verhelpen of om soortgelijke klachten of situaties voor de toekomst te voorkomen. Als uitgangspunt geldt de verbetering van kwaliteit van hulpverlening en/of zorg.
7. Indien de Klachtencommissie een klacht over vrijheidsbeperkende maatregelen gegrond verklaart, vernietigt zij de bestreden beslissing van iHub geheel of gedeeltelijk. Dit laatste brengt vernietiging van de rechtsgevolgen van het vernietigde gedeelte van de beslissing mee. Daarbij kan de Klachtencommissie:
 - een opdracht geven tot het nemen van een nieuwe beslissing of een andere handeling te verrichten met inachtneming van haar beslissing;
 - een termijn stellen voor het nemen van een nieuwe beslissing of het verrichten van een andere handeling; en/of
 - bepalen dat klager enige al dan niet geldelijke tegemoetkoming geboden is en deze tegemoetkoming vaststellen.
 - besluiten tot een schadevergoeding aan klager door iHub;
8. Een beslissing van de Klachtencommissie over een klacht over vrijheidsbeperkende maatregelen vermeldt de mogelijkheid van het instellen van beroep alsmede de mogelijkheid tot schorsing van de tenuitvoerlegging van de beslissing.

Artikel 11 Afhandeling door het bestuur van iHub na beslissing Klachtencommissie

1. Het bestuur van iHub stuurt klager en de Klachtencommissie binnen een maand na ontvangst van het schriftelijk oordeel van de Klachtencommissie een schriftelijke reactie waarin wordt vermeld of iHub naar aanleiding van de klacht maatregelen zal nemen en zo, ja welke. Bij verwachte overschrijding van de termijn informeert het bestuur klager en de Klachtencommissie over de reden van overschrijding en vermeldt hierbij binnen welke termijn de reactie kan worden verwacht.
2. Lid 1 ziet niet op beslissingen van de Klachtencommissie op klachten over vrijheidsbeperkende maatregelen.

Artikel 12 Mogelijkheden na de beslissing van de klachtencommissie

1. De klachtenprocedure met betrekking tot een klacht over jeugdhulp, eindigt met de schriftelijke reactie van het bestuur.
2. Tegen de beslissing van de Klachtencommissie over vrijheidsbeperkende maatregelen kunnen iHub en klager beroep instellen door het indienen van een beroepschrift bij de Raad voor strafrechtstoepassing en jeugdbescherming (RSJ) (beroepen@rsj.nl).

3. Wanneer de schriftelijke reactie van het bestuur een klacht over verzekerde zorg voor jeugdigen vanaf 18 jaar (Wkkgz) onvoldoende wegneemt, kan klager dit geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Zorg (www.degeschillencommissiezorg.nl).

Artikel 13 Archivering klachtdossier

1. De klacht en de daarop betrekking hebbende stukken worden in een klachtdossier bewaard.
2. De klachtdossiers worden bewaard tot vijf jaar na de beslissing van de klachtencommissie.
3. In het behandeldossier van iHub worden geen aantekeningen bijgehouden over door of met betrekking tot de cliënt ingediende klachten en de afhandeling daarvan, met uitzondering van eventueel uit de klachtafhandeling volgende afspraken over de zorg.

Artikel 14 Geheimhouding

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.

Artikel 15 Kosten

1. Voor de behandeling van klachten worden geen kosten in rekening gebracht aan klager of beklaagde.
2. Kosten gemaakt voor juridische bijstand aan klager komen niet voor rekening van de Klachtencommissie of iHub. Dit geldt eveneens voor de vergoeding van reistijd en reiskosten.

Artikel 16 Openbaarmaking klachtenreglement

Deze regeling ligt ter inzage bij alle afdelingen van iHub en wordt geplaatst op de website van iHub. Van het bestaan van deze regeling en van de Klachtencommissie iHub Familiezorg wordt melding gedaan op de website en in informatiefolders voor jeugdigen en ouders.

Artikel 17 Jaarverslag

De Klachtencommissie brengt voor 1 april van ieder kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanonimiseerd verslag uit van haar werkzaamheden. Daarin beschrijft de Klachtencommissie het aantal en de aard van de door de Klachtencommissie behandelde klachten en de strekking van de beslissingen van de Klachtencommissie. Het jaarverslag wordt gepubliceerd op de website van iHub.

Artikel 18 Vaststelling en wijziging regeling

Deze regeling is vastgesteld op 15 januari 2025 en tekstueel bijgewerkt op 15 juni 2026. De regeling kan inhoudelijk worden gewijzigd door iHub. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt het bestuur ter advisering voor aan de Klachtencommissie, de Ondernemingsraad en aan het Masterpanel.