

Klachtencommissie Quasir

Jaarverslag 2022

1. Inleiding

Quasir B.V., organisatie voor onafhankelijke klachtenbemiddeling in de zorg, heeft in 2012 een onafhankelijke klachtencommissie opgericht die klachten behandelde conform de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector (Wkcz). Met ingang van 1 januari 2017 is de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) ingevoerd en zijn zorgaanbieders verplicht om aangesloten te zijn bij een Geschilleninstantie Wkkgz. Per diezelfde datum is de Wkcz niet langer van kracht, waarmee er geen wettelijke verplichting meer is voor zorgaanbieders om klachten van cliënten te laten behandelen door een klachtencommissie. De Klachtencommissie Quasir is blijven bestaan maar heeft vrijwel geen klachten meer behandeld.

Eind 2019 bleek dat er bij cliënten van Quasir alsnog behoefte was aan een onafhankelijke klachtencommissie voor de behandeling van Jeugdwetklachten, WMO-klachten en andere klachten waarvoor geen wettelijk voorgeschreven klachtenprocedure geldt. Dit heeft er toe geleid dat Quasir de Klachtencommissie Quasir nieuw leven heeft ingeblazen. Er is een nieuw klachtenreglement vastgesteld, een nieuwe voorzitter benoemd en het ledenbestand van de klachtencommissie is opgeschoond.

De Klachtencommissie Quasir behandelt de navolgende klachten:

- Klachten op grond van de Jeugdwet
Het Klachtenreglement is door de Inspectie Gezondheidszorg & Jeugd goedgekeurd voor de behandeling van Jeugdwetklachten.
- WMO-klachten
De wet maatschappelijke ondersteuning (WMO) kent geen wettelijk voorgeschreven klachtenregeling. Veelal stellen de WMO-opdrachtgevers (gemeenten) een klachtenregeling met een klachtencommissie verplicht.
- Wkkgz-Klachten
Op grond van de Wkkgz moet een zorgaanbieder een klacht onderzoeken en binnen 6 weken (verlenging tot maximaal 10 weken) een klacht onderzoeken en met een schriftelijk oordeel komen. Een zorginstelling kan in haar klachtenregeling opnemen dat de klacht wordt beoordeeld door een klachtencommissie, alvorens de zorgaanbieder zelf met een schriftelijk oordeel komt. Tegen het schriftelijk oordeel van de zorgaanbieder kan een klager vervolgens een klacht voorleggen aan een Geschilleninstantie Wkkgz.
- Andere klachten waarvoor in de wet geen specifieke klachtenprocedure is voorgeschreven.
De Klachtencommissie Quasir behandelt niet: Wzd-klachten en Wvvgz-klachten en is geen geschilleninstantie Wkkgz.

2. Organisatie, werkwijze, procedure en uitspraak

- organisatie -

De doelstelling van de klachtencommissie is het bieden van een procedure voor opvang en behandeling van klachten door een onafhankelijke klachtencommissie, het recht doen aan de belangen van de individuele klager, het zo mogelijk bevorderen van het herstel van vertrouwen van klager in de (zorg)instelling en het bevorderen van de kwaliteit van handelen van de (zorg)instelling.

De leden van de Geschilleninstantie zijn onafhankelijk en voeren hun taak naar eigen inzicht uit. Zij mogen van niemand – ook niet van het bestuur van Quasir – instructies aanvaarden over de procedurele behandeling, de inhoudelijke beoordeling en/of de beslissing van een geschil.

De klachtencommissie bestaat uit:

- een voorzitter tevens jurist
- een vice-voorzitter (tevens jurist) die tevens kan optreden als lid;
- meerdere leden (thans 5).

Aan de klachtencommissie is ter ondersteuning een ambtelijk secretaris toegevoegd die geen lid is van de klachtencommissie.

- werkwijze -

De voorzitter stelt per klacht een commissie samen die de klacht behandelt. Deze commissie bestaat uit een oneven aantal van minimaal 3 personen, inclusief de (vice) voorzitter en wordt zodanig samengesteld dat daarin de expertise is vertegenwoordigd die nodig is om de klacht zorgvuldig te onderzoeken en te beoordelen.

Op de behandeling van klachten is een privacyregeling van toepassing en de klachtencommissie Quasir en haar leden zijn gebonden aan een geheimhoudingsverplichting. Dit heeft uiteraard gevolgen voor de verslaglegging over geschillen in dit jaarverslag.

De Klachtencommissie verricht haar werkzaamheden in overeenstemming met het Reglement Klachtencommissie Quasir.

- procedure -

Stap 1

Klachten komen binnen bij de ambtelijk secretaris. Deze controleert of de aangeklaagde instelling contractueel is aangesloten bij de Klachtencommissie Quasir.

Stap 2

De ambtelijk secretaris overlegt met de voorzitter over onder meer ontvankelijkheid en formulering van de klacht. Is de klacht niet duidelijk en/of ontbreken er gegevens dan vraagt de ambtelijk secretaris aanvullende informatie op bij klager.

Stap 3

Klager ontvangt bericht dat klacht in behandeling wordt genomen.

Aangeklaagde ontvangt bericht dat een klacht tegen hem in behandeling is genomen. Hij ontvangt een kopie van de klacht met bijlagen en krijgt de gelegenheid om een verweer in te dienen.

Stap 4

Na ontvangst van het verweer van de Aangeklaagde, worden door de voorzitter (na overleg met de ambtelijk secretaris) de leden aangewezen die aan de behandeling van de klacht deelnemen.

Na instemming met deelname ontvangen de leden een kopie van het dossier.

Stap 5

De ambtelijk secretaris regelt een eerste beraadslaging na bestudering van het dossier, hetgeen veelal plaatsvindt in een conference (video) call. In het beraad wordt het verdere vervolg van de procedure besproken:

Stap 6 (optioneel)

Indien de Klachtencommissie dit gewenst acht, dan nodigt zij Klager en Verweerder uit voor een hoorzitting. De Klachtencommissie is hier niet toe verplicht, tenzij op de klacht de Jeugdwet van toepassing is. (Indien op de klacht de Jeugdwet van toepassing is, dan is de Klachtencommissie wettelijk verplicht om klager en verweerder in de gelegenheid te stellen om mondeling gehoord te worden.)

Na afloop van de hoorzitting vindt beraadslaging plaats over het vervolg. Dit kan zijn:

- afstemming over globale inhoud van de uitspraak;
- opvragen nadere informatie c.q. stukken (na ontvangst vindt nieuwe beraadslaging plaats), waarna wordt beoordeeld of dit gevolgen heeft voor de uitspraak.

Stap 6 of 7

De voorzitter (bijgestaan door de ambtelijk secretaris) stelt een concept van de uitspraak op. Als de leden instemmen met de uitspraak wordt deze ondertekend door de voorzitter en aan partijen gezonden.

- Uitspraak -

De uitspraak van de klachtencommissie is in beginsel juridisch niet bindend voor de Instelling. De aanbevelingen van de klachtencommissie naar aanleiding van een klacht gelden als zwaarwegend advies voor de Instelling.

Binnen een maand na ontvangst van de uitspraak van de klachtencommissie deelt de Instelling schriftelijk aan Klager en Klachtencommissie mede of hij naar aanleiding van de uitspraak maatregelen zal nemen en zo ja, welke dit zijn. Indien de Instelling het oordeel dan wel de aanbevelingen van de klachtencommissie niet overneemt, motiveert hij dit schriftelijk.

De klachtencommissie komt in beginsel binnen vier maanden nadat de klacht in behandeling is genomen tot een uitspraak.

Indien sprake is van een Wkkzg-klacht en de behandeling vindt plaats binnen het kader van de interne klachtenprocedure van de instelling/zorgaanbieder, dan moet de totale behandelingstermijn (en de reactietermijnen) zodanig worden verkort dat de zorgaanbieder binnen de in de wet gestelde termijn (6 of 10 weken) tot een schriftelijk oordeel kan komen.

4. Klachtenbehandeling in 2021

Klachtencommissie Quasir heeft in het jaar 2022 4 nieuwe klachten in behandeling genomen. In 1 klachtenprocedures uit 2021 is in 2022 uitspraak gedaan

KCQ-21.04

Ingekomen: eind december 2021 / uitspraak begin juni 2022

De klacht is gericht tegen een aan een gemeente gelieerde instelling. Klager is cliënt van de instelling. De klacht heeft betrekking op (a) grensoverschrijdend gedrag door medewerker en (b) de interne behandeling van de klacht.

Uitspraak:

De Commissie heeft de klacht ontvankelijk verklaard.

- De Commissie heeft aangegeven geen oordeel te kunnen geven of klachtonderdeel a gegrond of ongegrond is, aangezien zij niet is ingericht en niet over de middelen beschikt om dit actief te onderzoeken.
- De Commissie acht Klachtonderdeel b gegrond.

De Commissie doet aan Aangeklaagde de aanbeveling om de interne procedure van de behandeling van klachten van cliënten over grensoverschrijdend gedrag zodanig in te richten dat recht wordt gedaan aan een aantal met name genoemde uitgangspunten.

KCQ-22.01

Ingekomen: begin mei 2022 / klacht ingetrokken eind mei 2022

De klacht is gericht tegen een aan een gemeente gelieerde instelling. Klager was cliënt van de instelling. De klacht heeft betrekking op bejegening, communicatie, beschuldiging van vermeende fraude, niet beantwoorden van vragen.

Nadat verweerder op de hoogte is gesteld van de klacht is verweerder met klager in gesprek gegaan. Het gesprek heeft geleid tot een oplossing en intrekking van de klacht.

KCQ-22.02

Ingekomen: medio juni 2022 / klacht ingetrokken eind juli 2022

De klacht is gericht tegen een aan een gemeente gelieerde instelling. Klager was cliënt van de instelling. De klacht heeft betrekking op (vermeende) intimidatie en discriminatie door medewerker.

Nadat verweerder op de hoogte is gesteld van de klacht is verweerder met klager in gesprek gegaan. Het gesprek heeft geleid tot een oplossing en intrekking van de klacht.

KCQ-J-22.03

Ingekomen: medio juli 2022 / uitspraak 1 november 2022

Dit betreft een klacht op grond van de Jeugdwet.

Klager is de vader van kinderen (met gedeeld ouderlijk gezag) die door de rechter onder toezicht waren gesteld van Jeugd Veilig Verder. Moeder en de kinderen verbleven in deze periode bij Aangeklaagde, zijnde een jeugdhulpaanbieder in de zin van de Jeugdwet.

De klacht bestaat uit 5 klachtonderdelen die allen min of meer gericht zijn op het onvoldoende of niet betrekken van de vader bij zaken aangaande de kinderen.

Uitspraak:

De klachtencommissie heeft in haar uitspraak de klacht op al haar onderdelen ontvankelijk verklaard en heeft klachtonderdeel e gegrond en de overige klachtonderdelen a, b, c en d ongegrond verklaard.

Daarbij heeft de klachtencommissie aan aangeklaagde aanbevelingen gedaan.

In reactie op de uitspraak heeft de Instelling aan Klager, de Klachtencommissie en de Inspectie laten weten de aanbevelingen over te nemen.

KCQ-J - 22.04

Ingekomen: 23 december 2022 /

Dit betreft een klacht op grond van de Jeugdwet.

Klaagster is de moeder van kinderen (met gedeeld ouderlijk gezag) die door de rechter onder toezicht zijn gesteld van Jeugd Veilig Verder. Aangeklaagde is een jeugdhulpaanbieder in de zin van de Jeugdwet.

De klacht heeft betrekking op (a) zonder toestemming moeder handelen ten aanzien van kinderen (b) door onvoldoende geschoolde/gediplomeerde medewerker (c) onterechte melding bij Veilig thuis (d) waarbij moeder niet en vader wel op de hoogte is gehouden.

De Instelling is in de gelegenheid gesteld om verweer in te dienen na 31 december 2022. De verdere behandeling van deze klacht valt buiten het bereik van dit jaarverslag 2022.
