

Klachtenregeling Scouting
WMO en Jeugd
Scouting Coaching & Detachering B.V.
Maart 2025

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

1. Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:
 - a. **Zorgaanbieder:** De rechtspersoon die de organisatie in stand houdt; Scouting Coaching & Detachering B.V.. De organisatie verricht coaching op het gebied van wonen, werken en leren. Tevens bemiddelt de organisatie in opdracht van derden tussen werkzoekenden, werkgevers en opdrachtgevers.
 - b. **Cliënt:** Een natuurlijke persoon die zorg vraagt of aan wie zorg wordt verleend.
 - c. **Klacht:** Een uiting van onvrede die schriftelijk¹ is ingediend bij Scouting Coaching & Detachering B.V., al dan niet in combinatie met een verzoek tot schadevergoeding over:
 - a. een gedraging, zijnde een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede het innemen van standpunten of het nemen van beslissingen jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening door Scouting Coaching & Detachering B.V. of personen van wie deze zich bedient;
 - b. de weigering van Scouting Coaching & Detachering B.V. om een persoon in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van een cliënt te beschouwen.
 - d. **Melder:** Degene die een klacht indient, zijnde een cliënt van de instelling, een nabestaande van de overleden cliënt, een vertegenwoordiger van de cliënt en voorts de persoon die door Scouting Coaching & Detachering B.V. geweigerd is in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van een cliënt te beschouwen.

¹ Vanaf het schriftelijk indienen begint het formele traject en beginnen de wettelijke behandeltermijnen (zes + vier weken) te lopen; binnen die termijn vindt ook de bemiddeling en eventuele behandeling door klachtencommissie plaats. Het verdient aanbeveling om in een procedure of een 'werkwijze' te beschrijven hoe de klachtafhandeling plaatsvindt, waarin bijvoorbeeld geregeld wordt binnen welke termijn er contact wordt gelegd met melder etc.

- e. Nabestaande: De niet van tafel en bed gescheiden echtgenoot en de geregistreerde partner van de overledene; andere bloed- of aanverwanten van de overledene, mits deze reeds ten tijde van het overlijden geheel of ten dele in hun levensonderhoud voorzag of daartoe krachtens rechterlijke uitspraak verplicht was; degene die reeds vóór de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wier levensonderhoud hij geheel of voor een groot deel voorzag, voor zover aannemelijk is dat een en ander zonder het overlijden zou zijn voortgezet; degene die met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wiens levensonderhoud de overledene bijdroeg door het doen van de gemeenschappelijke huishouding; ouders en kinderen, broers en zussen.

- f. Vertegenwoordiger: De curator of de mentor van een meerderjarige aan wie zorg wordt verleend en die niet in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen met betrekking tot of als deze geen mentor of curator heeft, degene die tevoren schriftelijk door de cliënt is gemachtigd namens hem op te treden en andere naasten.²

- g. Aangeklaagde: Degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft, zijnde Scouting Coaching & Detachering B.V. zelf of een persoon die voor Scouting Coaching & Detachering B.V. werkzaam is³.

² Artikel 7: 465 BW bepaalt: “Indien een meerderjarige patiënt die niet in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen met betrekking tot, niet onder curatele staat of ten behoeve van hem niet het mentorschap is ingesteld, worden de verplichtingen die voor de hulpverlener uit deze afdeling jegens de patiënt voortvloeien, door de hulpverlener nagekomen jegens de persoon die daartoe door de patiënt schriftelijk is gemachtigd in zijn plaats op te treden. Ontbreekt zodanige persoon, of treedt deze niet op, dan worden de verplichtingen nagekomen jegens de echtgenoot, de geregistreerde partner of andere levensgezel van de patiënt, tenzij deze persoon dat niet wenst, dan wel, indien ook zodanige persoon ontbreekt, jegens een ouder, kind, broer of zus van de patiënt, tenzij deze persoon dat niet wenst.”

³ Voor de vraag of iemand ‘voor de zorgaanbieder werkzaam is’ is de juridische arbeidsverhouding tussen de zorgaanbieder en de betreffende persoon niet relevant. Een klacht kan betrekking hebben op werknemers van de zorgaanbieder, maar ook op bijvoorbeeld uitzendkrachten, stagiaires, zzp’ers of vrijwilligers.

Hoofdstuk 2 Klachtenbehandeling

Artikel 2 Het indienen van een klacht

De klacht kan via de website worden ingediend onder het kopje 'contact' in de header.

Een klacht kan worden ingediend door:

- de cliënt;
- diens vertegenwoordiger;
- diens nabestaanden.

Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.

Artikel 3 Behandeling van de klacht

1. **Scouting Coaching & Detachering B.V.** waarborgt een zorgvuldige, onpartijdige en efficiënte behandeling van iedere klacht.
2. **Scouting Coaching & Detachering B.V.** adviseert de melder om de klacht via de website, onder het kopje 'contact', in te dienen.
3. Na ontvangst van de klacht zal **Scouting Coaching & Detachering B.V.** binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging sturen naar de melder, waarin de verwachte termijn voor de behandeling van de klacht wordt vermeld. Daarnaast wordt een afschrift van de klacht en bijbehorende documenten gestuurd naar de verantwoordelijke persoon of organisatie.
4. **Scouting Coaching & Detachering B.V.** zal de klacht zo spoedig mogelijk beoordelen. Indien het meer dan zes weken kost om de klacht zorgvuldig te beoordelen, zal **Scouting Coaching & Detachering B.V.** dit voor het verstrijken van deze termijn schriftelijk aan de melder en de betrokkene partijen melden, met vermelding van de nieuwe termijn waarop een oordeel zal worden gegeven. Deze termijn mag maximaal tien weken bedragen, te rekenen vanaf de ontvangst van de klacht.
5. De verantwoordelijke persoon binnen de organisatie bespreekt de klacht met de betrokkene en neemt contact op met de melder om afspraken te maken ten aanzien van het vervolg van de klachtenafhandeling.
6. **Scouting Coaching & Detachering B.V.** stelt de melder en de betrokkene in de gelegenheid te worden gehoord. De melder mag hierbij bijgestaan worden door een

raadsman of vertegenwoordiger. Van deze bijeenkomst wordt een schriftelijk verslag gemaakt. Dit verslag wordt binnen vijf werkdagen aan zowel de melder alsmede degene waarop de klacht betrekking heeft toegezonden

7. Indien partijen, melder en betrokkene, overeenstemming bereiken over de aard van het probleem en de oplossing, wordt de klacht als afgehandeld beschouwd. De oplossing en de klacht worden schriftelijk vastgelegd en opgenomen in het dossier van de melder. De betrokken partijen worden binnen vijf werkdagen schriftelijk geïnformeerd over de afhandeling en gemaakte afspraken.
8. Indien partijen geen overeenstemming bereiken over de aard van het probleem en de oplossing, wordt de klacht besproken met de leidinggevende van de betrokkene. De betrokken partijen worden binnen vijf werkdagen schriftelijk geïnformeerd over het vervolg van de klachtenafhandeling. Dit verslag wordt opgenomen in het dossier van de melder.
9. Indien partijen geen overeenstemming bereiken over de aard van het probleem en de oplossing, zal de leidinggevende van de betrokkene de melder informeren over de mogelijkheid om de klacht in te dienen bij het **Klachtenportaal Zorg** ([www.klachtenportaalzorg](http://www.klachtenportaalzorg.nl)). De betrokken partijen worden binnen vijf werkdagen schriftelijk op de hoogte gesteld van deze mogelijkheid. Dit verslag wordt opgenomen in het dossier van de melder.
10. Melder kan zich richten tot het Klachtenportaal Zorg
11. **Scouting Coaching & Detachering B.V.** zendt zijn oordeel over de klacht schriftelijk naar zowel de melder als de betrokkene(n). In het oordeel wordt beschreven hoe de klacht is behandeld, wordt het oordeel gemotiveerd, en wordt aangegeven of de klacht aanleiding geeft tot het nemen van maatregelen. Indien er maatregelen worden genomen, wordt de termijn van uitvoering hiervan eveneens meegedeeld.
12. Indien de melder en de betrokken partijen binnen vijf werkdagen na ontvangst van de schriftelijke bevestiging van de gemaakte afspraken met betrekking tot de afhandeling van de klacht geen reactie geven, wordt de klacht beschouwd als naar tevredenheid van de melder en de betrokken partij(en) afgerond
13. Het staat de melder vrij om zich, indien gewenst, op eigen kosten door derden te laten bijstaan bij het indienen en/of de afhandeling van de klacht.
14. Indien **Scouting Coaching & Detachering B.V.** besluit een klacht niet in behandeling te nemen of de behandeling te beëindigen, zal dit schriftelijk en gemotiveerd aan de melder worden meegedeeld.

15. Scouting Coaching & Detachering B.V. neemt een klacht niet in behandeling of staakt de behandeling als het gaat om:
- De klacht betrekking heeft op de gedragingen van een persoon die niet in dienst is van **Scouting Coaching & Detachering B.V.**;
 - De klacht betrekking heeft op een andere zorgaanbieder. In dit geval zal **Scouting Coaching & Detachering B.V.** de klacht doorsturen naar de betreffende zorgaanbieder, tenzij de melder bezwaar maakt tegen doorzending van de klacht;
 - Het gaat om een klacht die door dezelfde melder eerder is behandeld;
 - Er reeds een identieke klacht in behandeling is;
 - De melder de klacht intrekt. De melder kan de klacht schriftelijk intrekken door aan **Scouting Coaching & Detachering B.V.** kenbaar te maken dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst;
 - De klacht anoniem is ingediend.

Artikel 4 Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft

- Indien een klacht betrekking heeft op zorg die door meerdere zorgaanbieders in onderlinge samenhang wordt verleend, en de melder aangeeft de klacht ook bij andere zorgaanbieders te hebben ingediend en prijs stelt op een gezamenlijke behandeling van de klacht, neemt **Scouting Coaching & Detachering B.V.** contact op met de andere betrokken zorgaanbieders.
- Scouting Coaching & Detachering B.V.** stemt met de andere zorgaanbieders af hoe de klacht gezamenlijk zal worden behandeld, zodat dit resulteert in een gezamenlijk oordeel van alle zorgaanbieders, of in een op elkaar afgestemd oordeel van de afzonderlijke zorgaanbieders.
- In dit artikel wordt onder zorgaanbieders tevens verstaan: aanbieders van maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp.
- Een voorwaarde voor gecombineerde behandeling van de klacht is dat de melder vooraf schriftelijk heeft aangegeven de klacht ook bij andere zorgaanbieders te hebben ingediend en toestemming heeft verleend voor de gezamenlijke behandeling van de klacht.

Artikel 5 Geschilleninstantie

- Indien een klacht, na behandeling volgens deze regeling, niet naar tevredenheid van de melder is opgelost en de melder zich hierin niet kan vinden, ontstaat er een geschil.

2. De melder heeft de mogelijkheid om het geschil voor te leggen aan de geschillencommissie.

Artikel 6 Archivering klachtendossier

1. **Scouting Coaching & Detachering B.V.** bewaart alle documenten met betrekking tot een klacht in een afzonderlijk dossier.
2. Documenten die betrekking hebben op een klacht worden niet opgenomen in het behandelings- of medisch dossier van de cliënt.

Artikel 7 Geheimhouding

Scouting Coaching & Detachering B.V. zorgt ervoor dat iedereen die betrokken is bij de behandeling van klachten en toegang heeft tot vertrouwelijke gegevens, verplicht is tot geheimhouding van deze gegevens. Dit geldt, tenzij een wettelijk voorschrift verplicht tot bekendmaking of indien de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit uit de uitvoering van de klachtenregeling.

Artikel 8 Overige klacht- en meldmogelijkheden

Deze regeling doet geen afbreuk aan de mogelijkheid om klachten voor te leggen aan andere instanties.

Artikel 9 Kosten

Voor de behandeling van klachten brengt Scouting Coaching & Detachering B.V. geen kosten in rekening bij de melder of de betrokkene(n) op wie de klacht betrekking heeft.

Artikel 10 Openbaarmaking klachtenregeling

Scouting Coaching & Detachering B.V. maakt deze regeling bekend aan cliënten en hun vertegenwoordigers door hen bij het aangaan van de zorgverleningsovereenkomst te wijzen op deze regeling en door de regeling te publiceren op de website van **Scouting Coaching & Detachering B.V.**.

Artikel 11 Evaluatie

Scouting Coaching & Detachering B.V. evalueert deze klachtenregeling jaarlijks na de inwerkingtreding, of vaker indien gewenst of noodzakelijk.

Artikel 12 Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, **neemt Scouting Coaching & Detachering B.V. een besluit.**

Artikel 13 Vaststelling en wijziging regeling

1. **Scouting Coaching & Detachering B.V.** stelt deze regeling vast en is bevoegd deze te wijzigen.
2. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling worden ter instemming voorgelegd aan de ondernemingsraad.

Artikel 14 Datum van inwerkingtreding

Deze regeling gaat in op 4 maart 2025.