

Klachtenregeling

Klachtencommissie
Jeugd
Midden-Nederland

Versie januari 2022

Aangesloten rechtspersonen:

Samen Veilig Midden-Nederland
Stichting Youké
Stichting Timon
Stichting De Rading
Stichting Lokalis
CJG Veenendaal
KOOS Utrecht
Spoor030
Koninklijke Visio
Stichting De Opbouw
Stichting De Kindertelefoon
Stichting De Thuisbasis
Gemeente Vijfheerenlanden

Secretariaat:

Postbus 415
1200 AK Hilversum
tel.: 06 15474487
<https://klachtencommissiejeugdmmn.nl>
contact@klachtjmmn.nl

Voorwoord

Volgens de Jeugdwet moet elke jeugdhulpaanbieder en elke gecertificeerde instelling een schriftelijke klachtenregeling treffen. Dit document is de gezamenlijke klachtenregeling van meerdere jeugdhulpaanbieders en gecertificeerde instellingen, die hun zetel hebben in Midden-Nederland, voor zover deze binnen de reikwijdte van de Jeugdwet dan wel de Wmo vallen. Hieronder zijn de instellingen aangegeven die zich verbonden hebben aan deze Klachtenregeling. De regeling geldt voor iedereen die werkzaam is onder verantwoordelijkheid van één van deze rechtspersonen.

De bij de regeling aangesloten rechtspersonen onderhouden gezamenlijk een onafhankelijk secretariaat voor de klachtencommissie. De aangesloten rechtspersonen mogen werknemers voordragen als lid van de klachtencommissie. Hoewel dit niet wettelijk verplicht is, kiezen de aangesloten instellingen namelijk voor een tripartite samenstelling van de commissie die klachten behandelt. Dit houdt in dat er naast de voorzitter, die op grond van de wet niet werkzaam is voor of bij de instelling, een commissielid wordt toegevoegd die werkzaam is of was binnen het werkveld en een commissielid met zicht op het cliëntenperspectief. Op deze manier wordt recht gedaan aan de behoefte om specifieke deskundigheid in de commissie in te brengen, alsmede aan het recht dat is toegekend door een instelling aan een Cliëntenraad om een voordracht te doen voor een zetel in de klachtencommissie. Eén en ander wordt nader geregeld in het huishoudelijk reglement dat bij deze klachtenregeling hoort.

De Klachtenregeling is op aanvraag verkrijgbaar en kan ook worden gevonden op de website van de klachtencommissie. Het Klachtreglement wordt opgestuurd aan iedereen die een klacht bij het secretariaat van de commissie indient. Voor dagelijks gebruik en informatie is een folder opgesteld in een papieren en een digitale uitvoering. Bij de start van de hulpverlening bij een aangesloten rechtspersoon worden cliënten geïnformeerd over het bestaan van de klachtencommissie.

De Klachtenregeling bestaat uit drie onderdelen: het Klachtreglement, een huishoudelijk reglement en het profiel van een lid voor de commissie.

Aangesloten rechtspersonen:

Samen Veilig Midden-Nederland
Stichting Youké
Stichting Timon
Stichting De Rading
Stichting Lokalis
CJG Veenendaal
KOOS Utrecht
Spoor030
Koninklijke Visio
Stichting De Opbouw
De Kindertelefoon*
Stichting De Thuisbasis
Gemeente Vijfheerenlanden

*Dit reglement is niet in alle opzichten toepasselijk op de Kindertelefoon; contacten beperken zich tot bellen en chatten en de gebruikers kunnen anoniem blijven. Het reglement wordt zo veel als mogelijk wel toegepast bij klachten over de Kindertelefoon.

Klachtreglement

Jeugd Midden-Nederland

versie 2022

BEGRIPSBEPALINGEN

Artikel 1

Voor de toepassing van het bij of krachtens deze regeling bepaalde, wordt verstaan onder:

- 1.1. *De Instelling*
de jeugdhulpaanbieder of gecertificeerde instelling die zich bij deze klachtenregeling heeft aangesloten en die gesubsidieerd wordt volgens de Jeugdwet dan wel de Wmo. en gevestigd is in Midden-Nederland.
- 1.2. *Raad van Bestuur*
De bestuurder, de directie of de Raad van Bestuur, al dan niet ressorterend onder een Raad van Toezicht.
- 1.3. *De klachtencommissie*
De leden, door de aangesloten instellingen benoemd, die de klachten behandelen.
- 1.4. *De commissie*
Een uit drie personen bestaande commissie die door de secretaris met inachtneming van het huishoudelijk reglement uit de klachtencommissie wordt geselecteerd en die een ingediende klacht zal behandelen
- 1.5. *Een klacht*
Een klacht is een uiting van onvrede over een gedraging van een medewerker van een instelling.
- 1.6. *Gedraging*
Enig handelen of nalaten van de instelling of van voor hen werkzame personen.
- 1.7. *De klager*
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 in het kader van de verlening van de jeugdhulp, de uitvoering van een kinderschermingsmaatregel of jeugdreclassering.
Degene die in de hoedanigheid van melder te maken heeft (gehad) met Veilig Thuis.
Degene die wegens (een vermoeden van) huiselijk geweld te maken heeft (gehad) met Veilig Thuis.
Een klacht kan ook worden ingediend namens één van genoemde personen of door een nabestaande

LEDEN VAN DE COMMISSIE: SAMENSTELLING, BENOEMING EN ONTSLAG

Artikel 2

- 2.1. Deze klachtenregeling is van toepassing op alle onderdelen van de instelling die betrokken zijn bij de uitvoering van jeugdhulp conform de Jeugdwet dan wel de WMO (met betrekking tot Veilig Thuis).
- 2.2. De aangesloten instellingen stellen voor gezamenlijke rekening een klachtencommissie in en benoemen een uit die gezamenlijke rekening te bezoldigen

secretaris. Er is geen arbeidsrechtelijke relatie tussen de secretaris of diens plaatsvervanger en één van de instellingen.

- 2.3. Elke instelling benoemt enkele leden en maximaal één voorzitter voor de klachtencommissie. Van de gewone leden mogen minimaal twee leden voorgedragen worden door de Cliëntenraad van de instelling. De directie van de instelling kan de door hem voorgedragen leden schorsen of ontslaan met dien verstande dat schorsing of ontslag van een lid voorgedragen door de Cliëntenraad de instemming van de Cliëntenraad behoeft.
- 2.4. Geen lid van de commissie kunnen personen zijn die in een afhankelijkheids- of sturingsrelatie tot de aangeklaagde instelling staan, zoals werknemers of leden van een Raad van Toezicht. Eveneens kunnen geen lid van de commissie zijn medewerkers van een instelling die bij de behandeling van casuïstiek (mede)verantwoordelijkheid dragen voor de verzorging, opvoeding of behandeling van het betrokken cliëntsysteem voor zover de klacht niet op die instelling betrekking heeft.
- 2.5. De commissie bestaat per keer uit drie leden die door de secretaris van de commissie hiertoe benaderd worden conform het huishoudelijk reglement dat als leidraad dient voor de secretaris bij de afhandeling van de klachten tegen de betreffende instelling.
- 2.6. De commissieleden ontvangen per behandelde klacht een vacatiegeld ten laste van de instelling waarover is geklaagd, waarvan de hoogte jaarlijks bepaald wordt door de directeuren van de instellingen.

INDIENEN EN BEHANDELEN VAN EEN KLACHT

Artikel 3

- 3.1. Een klacht wordt door de klager zo mogelijk in eerste instantie besproken met de medewerker(s) over wie is geklaagd en diens leidinggevende.
- 3.2. In het geval de onder artikel 3.1. genoemde bespreking voor de klager niet tot het gewenste resultaat leidt, kan de klacht worden voorgelegd aan de commissie. Een klager kan tevens aangeven geen prijs te stellen op een bemiddeling als hier omschreven. In dat geval wordt de klacht direct door de commissie behandeld.
- 3.3. Een klacht wordt schriftelijk bij de secretaris van de commissie ingediend. Aangegeven moet worden op welke gedraging van de instelling of van voor hen werkzame personen de klacht betrekking heeft.
- 3.4. De ontvangst van een klacht wordt door de secretaris binnen een week aan de klager bevestigd.
- 3.5. Een klacht die gericht wordt aan de commissie, maar binnenkomt bij de instelling, wordt per omgaande, en indien mogelijk ongeopend, doorgestuurd aan de secretaris.
- 3.6. Indien een klacht niet in behandeling kan worden genomen, wordt dit binnen twee weken na ontvangst van de klacht schriftelijk en met redenen omkleed aan de klager medegedeeld.

- 3.7 Van een klacht en de inhoud daarvan doet de secretaris binnen een week na vaststelling van ontvankelijkheid schriftelijk mededeling aan de directeur van de instelling waarover is geklaagd.

Artikel 4

- 4.1. De instelling wordt in de gelegenheid gesteld schriftelijk verweer te voeren tegen de klacht. Het verweer bevat alle relevante informatie met betrekking tot de klacht. De stukken die hiertoe overgelegd worden, worden in afschrift aan de klager gestuurd.
- 4.2. Klager en de instelling waarover is geklaagd, worden uitgenodigd voor een gezamenlijke hoorzitting. Op verzoek van de klager of degene over wie is geklaagd, kan het horen door de commissie in afzonderlijke gesprekken plaatsvinden. Het verzoek hiertoe dient schriftelijk en met redenen omkleed aan de commissie te worden gedaan. Het verzoek wordt slechts om zwaarwegende redenen gehonoreerd. De voorzitter van de klachtencommissie beoordeelt of er sprake is van een zwaarwegende reden. Indien partijen gescheiden zijn gehoord, kan de commissie besluiten beiden nogmaals te horen. Middels een schriftelijk verslag wordt de inhoud van het besprokene aan de niet aanwezige partij medegedeeld.
- 4.3. De commissie kan, bij monde van de secretaris of uit eigen beweging, een ieder werkzaam binnen de instelling verzoeken mondeling of schriftelijk inlichtingen te verstrekken ter zake van de klacht. De commissie kan ook bij andere personen mondeling of schriftelijk inlichtingen inwinnen.
- 4.4. Een ieder tot wie een dergelijk verzoek is gericht, verstrekt de gevraagde gegevens voor zover dit niet in strijd is met enige wettelijke plicht tot geheimhouding.
- 4.5. De commissie kan zich laten adviseren door (externe) deskundigen.
- 4.6. Indien tijdens de hoorzitting nieuwe niet eerder bekend zijnde informatie overgelegd wordt, onderzoekt de voorzitter of een schorsing aan de orde is, teneinde de wederpartij de gelegenheid te bieden hierop een reactie te formuleren.
- 4.7. De commissie heeft geheimhoudingsplicht en zal te allen tijde de persoonlijke levenssfeer van betrokkenen beschermen.
- 4.8. De klager kan zich tijdens de behandeling van de klacht laten bijstaan door een door hem aan te wijzen persoon (op eigen kosten).
- 4.9. De hoorzittingen en beraadslagingen van de commissie zijn niet openbaar. Het is in beginsel niet toegestaan opnamen te maken van de hoorzitting. Wanneer een klager dan wel de beklagde instelling desondanks meent een gerechtvaardigd belang te hebben bij het maken van een opname kan een met redenen omkleed schriftelijk verzoek hiertoe worden ingediend bij het secretariaat. De voorzitter van de commissie die de klacht zal behandelen oordeelt over dit verzoek, na de instelling respectievelijk de klager hierover te hebben gehoord. De voorzitter kan eventuele voorwaarden voor gebruik of vernietiging formuleren die voorafgaand aan de betreffende hoorzitting door degene die om opname heeft verzocht ondertekend dienen te worden.
- 4.10. Indien de klager de Nederlandse taal onvoldoende machtig is, kan een tolk ingeschakeld worden voor rekening van de instelling waarover is geklaagd.

Artikel 5

- 5.1. Een klacht wordt niet verder behandeld, indien zij wordt ingetrokken of indien de grond van de klacht naar genoegen van de klager is weggenomen.
- 5.2. Een klacht kan buiten behandeling worden gelaten, indien blijkt:
 - a. dat een klager niet klachtbevoegd is volgens artikel 1.7;
 - b. dat een gelijke klacht van dezelfde klager nog in behandeling is;
 - c. dat een gelijke klacht van dezelfde klager reeds is behandeld, tenzij er sprake is van nieuwe feiten en omstandigheden, dit ter beoordeling aan de voorzitter van de commissie;
 - d. dat een klacht geen betrekking heeft op een gedraging als bedoeld in artikel 1.6.
- 5.3. Een klacht die 'kennelijk ongegrond' wordt bevonden naar het oordeel van de commissie kan eveneens buiten behandeling worden gelaten. Van een kennelijk ongegronde klacht is sprake wanneer uit het klaagschrift zelf reeds aanstonds blijkt dat de klachten van de indiener van het klaagschrift ongegrond zijn en er redelijkerwijs geen twijfel mogelijk is over die conclusie.
- 5.4. De in artikel 5.1. t/m 5.3. genoemde beslissingen worden schriftelijk medegedeeld aan de klager en de instelling waarover is geklaagd.

UITSPRAAK

Artikel 6

- 6.1. Tenzij artikel 5 is toegepast, stelt de commissie zo spoedig mogelijk doch binnen 12 weken na ontvangst van de klacht de klager, degene over wie is geklaagd en de directeur van de instelling van de medewerker waarover is geklaagd, in kennis van haar oordeel en de eventuele aanbevelingen. Het oordeel wordt schriftelijk en met redenen omkleed aan betrokkenen medegedeeld.
- 6.2. De commissie spreekt ten aanzien van elke afzonderlijke klacht die ontvankelijk is bevonden uit of deze gegrond is, ongegrond is, deels gegrond is of dat de commissie zich onthoudt van een oordeel ten aanzien van de klacht.
- 6.3. Indien de commissie er niet in slaagt haar oordeel en de eventuele aanbevelingen binnen de onder artikel 6.1. gestelde termijn kenbaar te maken, dan zal de commissie dit, met redenen omkleed, melden aan de klager, degene over wie is geklaagd en de directeur van de betrokken instelling. De commissie zal dan binnen 4 weken haar oordeel over de klacht en de eventuele aanbevelingen uitbrengen.
- 6.4. In het geval de commissie van oordeel is dat de klacht (deels) gegrond is, kan zij schriftelijke aanbevelingen doen aan de directeur van de betrokken instelling over naar aanleiding van de klacht te nemen maatregelen.

MAATREGELEN NAAR AANLEIDING VAN EEN KLACHT

Artikel 7

In geval van een (deels) gegronde klacht deelt de directeur van de instelling aan de klager, degene over wie is geklaagd en de commissie binnen een maand na ontvangst van het oordeel van de commissie schriftelijk mede of hij naar aanleiding van dat oordeel en de eventuele aanbevelingen, maatregelen zal nemen en zo ja, welke.

Tevens geeft de directeur van de instelling schriftelijk per klacht aan of de instelling het oordeel van de commissie deelt.

Bij afwijking van deze termijn deelt de directeur van de instelling dit met redenen omkleed mee aan de klager en de commissie onder vermelding van de termijn waarbinnen hij zijn standpunt aan hen kenbaar zal maken, met dien verstande dat dit uitstel ten hoogste 4 weken is.

OVERIGE BEPALINGEN

Artikel 8

Voor de behandeling van klachten mogen noch door de commissie noch door de instelling, kosten in rekening worden gebracht bij de klager.

Artikel 9

- 9.1. De secretaris brengt jaarlijks voor 1 april een geanonimiseerd verslag uit van de werkzaamheden van de klachtencommissie aan de Raden van Bestuur van de aangesloten instellingen.
- 9.2. De rapportage wordt in ieder geval gestuurd aan de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd en in de regio Midden-Nederland werkzame cliëntorganisaties. Het jaarverslag wordt tevens gepubliceerd op de website.

Artikel 10

Deze regeling wordt binnen tien dagen nadat zij is vastgesteld, openbaar gemaakt op een wijze die binnen de instelling gebruikelijk is, onder vermelding van het adres waar een klacht moet worden ingediend.

Artikel 11

- 11.1. Deze regeling wordt vastgesteld en gewijzigd door de directeuren van de instelling na advies volgens hun eigen interne regelingen zoals de ondernemingsraden en de cliëntenraden.
- 11.2. Voorstellen tot wijziging van deze regeling worden voor advies voorgelegd aan de secretaris en voorzitters van de commissie.

Artikel 12

De directeuren van de aangesloten instellingen zien erop toe dat de commissie haar werkzaamheden verricht volgens deze regeling. Zij kunnen hiertoe één van hen of een derde volmacht verlenen.

Artikel 13

Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2022

Klachten richten aan:

Klachtencommissie Jeugd Midden-Nederland

T.a.v. de secretaris

Postbus 415

1200 AK Hilversum

tel. 06 15474487

<https://klachtencommissiejeugdmmn.nl> (via klachtenformulier) of

contact@klachtjmn.nl

