

Klachtenregeling Cliënten van Stichting De Jeugd- & Gezinsbeschermers

RAPPORT

Versie: 2.0

Raad van Bestuur

Postbus 5247

2000 CE Haarlem

T 088 - 777 81 06

F 023 - 799 37 18

www.bjznh.nl

Aanhef

Gelet op de artikelen 4.2.1 t/m 4.2.3 Jeugdwet heeft de Stichting Jeugd- & Gezinsbeschermers de navolgende klachtenregeling vastgesteld.

Paragraaf 1 Inleidende bepalingen

Artikel 1.1 Begripsomschrijvingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. Stichting: de Stichting Jeugd- & Gezinsbeschermers.
2. Gedraging: enig handelen, nalaten of het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor klager.
3. Klager: de jeugdige, ouder met gezag, ouder zonder gezag, adoptiefouder, voogd, stiefouder, een ander die de jeugdige als behorend tot zijn gezin verzorgt en opvoedt, verzorgers, pleegouder in de zin van art. 1.1 Jeugdwet of degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent.
4. Klacht: iedere schriftelijke uiting van onvrede over een gedraging van een medewerker in het primaire proces (zie ook artikel 2.2).
5. Commissie: de commissie die belast is met de behandeling van klachten.
6. Raad van Bestuur: de Raad van Bestuur van de Stichting.
7. Onverantwoorde hulp: een situatie waarbij geen sprake is van hulp van goed niveau, die in ieder geval doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht wordt verleend en die is afgestemd op de reële behoefte van de jeugdige of ouder.

Artikel 1.2 De commissie

1. De Stichting heeft een onafhankelijke commissie die belast is met de behandeling van klachten. De commissie bestaat uit personen die niet werkzaam zijn of zijn geweest voor of bij de Stichting of uit hoofde van hun beroep werkzaam zijn of zijn geweest voor of bij cliënten van de Stichting.
2. Aan de behandeling van de klacht nemen ten minste drie leden van de commissie deel. Indien een lid van de commissie op enigerlei wijze betrokken is bij een te behandelen klacht, dan treedt dit lid terug uit de commissie gedurende de behandeling van de klacht.
3. De Raad van Bestuur benoemt de leden van de commissie voor een termijn van vier jaren. Deze termijn kan telkens met vier jaren worden verlengd.
4. Alleen op eigen verzoek, bij langdurige onmogelijkheid om de werkzaamheden als lid uit te oefenen, bij gebleken stelselmatige achteloosheid in de uitoefening van die werkzaamheden, of indien is gebleken dat een lid niet als onafhankelijk als bedoeld in artikel 1.2 lid 1 kan worden beschouwd, kan de Raad van Bestuur een lid tussentijds van zijn lidmaatschap ontheffen.

Paragraaf 2 Klachtrecht en klacht

Artikel 2.1 Het klachtrecht

1. Uitsluitend de klager heeft het recht om een klacht in te dienen bij de commissie.
2. In afwijking van het eerste lid kan een klacht ook worden ingediend door een nabestaande over een gedraging jegens een klager die inmiddels is overleden.
3. In afwijking van het eerste lid kunnen, indien de omstandigheden van het geval daartoe naar het oordeel van de commissie nopen, andere dan de in het eerste en tweede lid bedoelde personen een klacht indienen, doch uitsluitend indien de klacht de bejegening betreft die zij van de Stichting of van een onder haar verantwoordelijkheid werkzame persoon hebben ondervonden.
4. Waar in de navolgende bepalingen wordt gesproken van de klager worden daaronder mede de in het tweede en derde lid bedoelde personen verstaan.
5. De klager kan een ander schriftelijk machtigen om namens hem een klacht in te dienen en hem bij de behandeling van de klacht te vertegenwoordigen.

6. Is de klager minderjarig, dan kan zijn wettelijke vertegenwoordiger namens hem een klacht indienen en hem bij de behandeling van zijn klacht vertegenwoordigen.

Artikel 2.2 De klacht

1. De klacht wordt schriftelijk ingediend bij de commissie.
2. De klacht is ondertekend en bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de klager;
 - b. de dagtekening;
 - c. de naam en geboortedatum van de jeugdige;
 - d. een beschrijving van de gedraging waarop de klacht is gericht, onder vermelding van de datum waarop de gedraging heeft plaatsgevonden, en de persoon door wie de gedraging is verricht;
 - e. de informatie of voorafgaand aan het indienen van de klacht een gesprek over de klacht heeft plaatsgevonden met de Stichting om tot een oplossing te komen.
3. Wanneer de klacht mondeling kenbaar wordt gemaakt of naar het oordeel van de commissie nog onvoldoende gegevens overeenkomstig artikel 2.2 lid 2 bevat om tot behandeling van de klacht over te gaan, stelt de commissie klager in de gelegenheid de klacht overeenkomstig artikel 2.2 lid 1 en lid 2 in te dienen.
4. Eventuele aanvullende stukken bij de klacht dienen uiterlijk op de tiende werkdag voorafgaand aan de zitting bij de commissie ingediend te zijn. Aanvullende stukken dienen betrekking te hebben op de klacht, zoals die in de klachtbrief staat omschreven.
5. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.
6. De klacht wordt ingediend uiterlijk binnen een jaar na de dag waarop de klager kennis heeft gekregen van de gedraging waartegen de klacht is gericht, dan wel zo spoedig mogelijk als redelijkerwijs van hem kan worden verlangd.
7. De klacht wordt geacht te zijn ingediend op de dag waarop de klacht door de commissie wordt ontvangen.
8. Indien een klacht gericht aan de commissie op een adres elders binnen de Stichting wordt ontvangen, zorgt de ontvanger dat de klacht zo spoedig mogelijk wordt doorgezonden naar de commissie. De klacht wordt dan geacht te zijn ingediend op de dag waarop de Stichting de klacht heeft ontvangen.
9. De commissie bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk en stuurt een kopie van de klacht en van de daarbij meegezonden stukken aan degene over wie wordt geklaagd en aan zijn leidinggevende(n).
10. De klager kan de klacht tot het moment dat de commissie uitspraak heeft gedaan intrekken. Het intrekken van de klacht gebeurt mondeling ter zitting dan wel schriftelijk voorafgaand of na behandeling ter zitting.

Paragraaf 3 Behandeling van de klacht door de commissie

Artikel 3.1 De ontvankelijkheid van de klacht

1. Na ontvangst van een klacht onderzoekt de commissie of een klacht ontvankelijk is. Zo nodig legt zij aan klager schriftelijke vragen voor, indien zij de beantwoording daarvan nodig acht voor de beoordeling van de punten a, b, c, d of e van artikel 2, tweede lid.
2. De klacht is alleen ontvankelijk indien:
 - a. zij is ingediend door of namens een persoon die daartoe gerechtigd is;
 - b. zij is ingediend uiterlijk binnen een jaar na de dag waarop de klager kennis heeft gekregen van de gedraging waartegen de klacht is gericht, dan wel zo spoedig mogelijk als redelijkerwijs van de klager kan worden verlangd;
 - c. de gedraging waartegen zij is gericht voldoende duidelijk omschreven is.
3. De klacht is kennelijk niet-ontvankelijk, indien eenzelfde klacht van of namens dezelfde klager bij de commissie in behandeling is of is geweest, behoudens het hierna in artikel 3.2, zevende lid bepaalde.
4. De commissie kan het oordeel over de ontvankelijkheid van de klacht uitstellen tot na de inhoudelijke behandeling van de klacht. De klager wordt daarvan schriftelijk op de hoogte gesteld.

Artikel 3.2 Bemiddeling

1. De commissie informeert de Stichting over de klacht.
2. De commissie informeert de klager en de Stichting over de mogelijkheid om de klacht door bemiddeling op locatie op te lossen.
3. De klager en de Stichting worden schriftelijk gevraagd of zij kiezen voor bemiddeling of voor verdere behandeling van de klacht door de commissie.
4. Indien de klager en de Stichting kiezen voor bemiddeling sluit de commissie de behandeling van de klacht af. Vervolgens treedt de procedure voor bemiddeling in werking.
5. Indien de Stichting bemiddeling niet mogelijk acht, dan wel indien de klager afziet van bemiddeling op locatie, gaat de commissie verder met de behandeling van de klacht.
6. Ingeval bemiddeling niet tot de oplossing heeft geleid van de klacht biedt de Stichting klager aan om de klacht door te sturen naar de commissie.
7. In afwijking van artikel 3.1, derde lid, kan de klager, indien de bemiddeling naar zijn mening niet is geslaagd, ook zelf binnen drie maanden na afronding van de procedure voor bemiddeling de commissie verzoeken de klacht in behandeling te nemen.

Artikel 3.3 Het onderzoek naar de gegrondheid van de klacht

1. Klachten, die in een hoorzitting van de commissie worden behandeld, dienen voorafgaande aan de zitting bij de commissie bekend te zijn.
2. Op verzoek van de commissie dient de Stichting een verweerschrift in.
3. De Stichting dient uit eigen beweging en op verzoek van de commissie al die stukken in die voor de beoordeling van de klacht relevant zijn. De Stichting kan daarvan afzien, indien en voorzover naar haar oordeel door verstrekking van stukken de persoonlijke levenssfeer van derden zou worden geschaad.
4. Alle stukken, die de ene partij bij de commissie indient, zijn ter inzage voor de andere partij. Stukken, die de ene partij indient onder voorwaarde dat zij niet ter inzage zijn voor de andere partij, worden onverwijld geretourneerd en worden niet bij de beoordeling van de klacht betrokken.
5. De klager en degene over wie wordt geklaagd, worden in de gelegenheid gesteld te worden gehoord op een daartoe door de commissie te houden hoorzitting. Het horen vindt plaats in elkaanders aanwezigheid. De commissie kan op verzoek of ambtshalve bepalen dat zij afzonderlijk worden gehoord. De hoorzitting is niet openbaar. De commissie beslist wie bij een hoorzitting aanwezig kan zijn.

Artikel 3.4 Bijstand

1. De klager en degene over wie wordt geklaagd, kunnen zich bij de behandeling van de klacht laten bijstaan.
2. De commissie kan bijstand door een persoon, tegen wie ernstige bezwaren bestaan, weigeren.
3. De commissie stelt de betrokkenen schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de weigering.
4. Het tweede lid is niet van toepassing ten aanzien van advocaten en de vertrouwenspersoon, als bedoeld in artikel 1 Wet op de Jeugdzorg.
5. Indien de klager de Nederlandse taal niet of onvoldoende machtig is, dient de klager zelf zorg te dragen voor een tolk.

Artikel 3.5 Het oordeel van de commissie

1. De commissie legt de bevindingen van haar onderzoek naar de ontvankelijkheid en de gegrondheid van de klacht neer in een gemotiveerd schriftelijk oordeel.
2. Het oordeel van de commissie houdt in:
 - a. dat klager in zijn klacht niet-ontvankelijk is;
 - b. dat de klacht niet gegrond is;
 - c. dat de klacht gegrond is;
 - d. dat de commissie zich van een uitspraak over de gegrondheid van de klacht onthoudt, indien de lezingen van partijen tegenover elkaar staan en geen aanwijzingen bestaan dat de ene lezing aanmerkelijker is dan de andere.

3. De commissie beoordeelt of beklaagde heeft gehandeld conform bestaande wetgeving, protocollen en interne richtlijnen en vereiste van professionaliteit.
4. Indien de commissie daartoe aanleiding ziet, kan zij aan dit oordeel een of meer aanbevelingen toevoegen.
5. Het oordeel wordt door de commissie naar de Raad van Bestuur gestuurd.
6. Klachten die door de commissie niet-ontvankelijk worden verklaard, zullen niet aan de Raad van Bestuur worden voorgelegd.

Artikel 3.6 De termijn van de klachtprocedure

1. Binnen tien weken na ontvangst van de klacht overeenkomstig artikel 2.2 lid 1 en lid 2 dan wel binnen tien weken na ontvangst van de kennisgeving dat de bemiddeling is beëindigd en klager alsnog behandeling door de commissie wil, stuurt de commissie haar oordeel aan de klager, aan degene over wie wordt geklaagd, aan zijn leidinggevende(n) en aan de Raad van Bestuur.
2. Wanneer de klacht mondeling kenbaar is gemaakt of onvoldoende gegevens bevat, stelt de commissie alvorens tot behandeling over te gaan klager in de gelegenheid om binnen vier weken de klacht overeenkomstig het gestelde in artikel 2.2 lid 1 en lid 2 in te dienen dan wel aan de commissie voor te leggen wanneer meer tijd hiervoor nodig is. De termijn als bedoeld in lid 1 wordt gedurende deze periode opgeschort.
3. De commissie kan de termijn verlengen.
4. Van iedere verlenging overeenkomstig artikel 3.6 eerste lid wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager, aan degene over wie is geklaagd en aan zijn leidinggevende(n). De reden van de verlenging en de termijn waarbinnen de commissie haar oordeel zal uitbrengen, worden in deze mededeling aangegeven.

Paragraaf 4 Beslissing van de Raad van Bestuur

Artikel 4.1 Beslissing van de Raad van Bestuur

1. De Raad van Bestuur deelt de klager en de commissie binnen een maand na ontvangst van het oordeel van de commissie schriftelijk mee of het oordeel aanleiding geeft tot het nemen van maatregelen en zo ja welke.
2. De Raad van Bestuur kan de in lid 1 genoemde termijn verlengen. Van de verlenging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager, aan degene over wie is geklaagd, aan zijn leidinggevende(n) en aan de commissie. De reden van de verlenging en de termijn waarbinnen de Raad van Bestuur een beslissing zal nemen, worden in deze mededeling aangegeven.

Artikel 4.2 Nationale Ombudsman en Kinderombudsman

Voor zover toepasselijk, wijst de Raad van Bestuur de klager in de mededeling, bedoeld in artikel 4.1, tweede lid, op de mogelijkheid een klacht in te dienen bij de Nationale Ombudsman over de wijze waarop de klacht is afgehandeld. Ingeval de klager minderjarig is, wijst de Raad van Bestuur op de mogelijkheid een klacht in te dienen bij de Kinderombudsman.

Paragraaf 5 Overige bepalingen

Artikel 5.1 Dossierbeheer

1. De commissie legt een dossier aan van de behandeling van de klacht.
2. De Stichting beheert het klachtdossier.
3. De privacyregelingen van de Stichting zijn van toepassing op het klachtdossier.

Artikel 5.2 Het jaarverslag

1. De Raad van Bestuur zorgt ervoor dat overeenkomstig de bepalingen uit paragraaf 4.3 Jeugdwet over elk kalenderjaar een openbaar verslag wordt gemaakt.
2. De Raad van Bestuur zendt het verslag voor 1 juni van het daaropvolgende kalenderjaar aan zowel de ministers van VWS als van Veiligheid en Justitie, de Inspectie Jeugdzorg en aan de organisaties die in de regio de belangen van de jeugdigen, ouders of pleegouders in algemene zin behartigen.

Artikel 5.3 Meldingen structureel ernstige situaties

Indien een klacht zich richt op een ernstige situatie met een structureel karakter stelt de commissie de gecertificeerde instelling daarvan in kennis. Indien de commissie niet is gebleken dat de gecertificeerde instelling ter zake maatregelen heeft getroffen, meldt de commissie deze klacht aan de Inspectie Jeugdzorg. Onder een klacht over een ernstige situatie wordt verstaan een klacht over een situatie waarbij sprake is van onverantwoorde hulp.

Artikel 5.5 Slotbepalingen

1. Deze regeling wordt op passende wijze onder de aandacht gebracht.
2. Deze regeling kan door de Raad van Bestuur worden gewijzigd.
3. Deze regeling zal worden aangehaald als Klachtenregeling Cliënten Stichting De Jeugd- & Gezinsbeschermers.

Deze regeling treft in werking op 1 januari 2015 en vervangt alle voorgaande regelingen.