



Klachtenregeling 2019

- De Jeugd- & Gezinsbeschermers
- William Schrikker Jeugdbescherming & Jeugdreclassering
- William Schrikker Pleegzorg
- William Schrikker Zorg en Wonen



Inleiding

Voor wie is deze klachtenregeling?

Deze klachtenregeling is bedoeld voor cliënten, hun ouders en pleegouders van de Jeugd- & Gezinsbeschermers, William Schrikker Jeugdbescherming en Jeugdreclassering, William Schrikker Pleegzorg en William Schrikker Zorg & Wonen. Deze vier organisaties maken onderdeel uit van het samenwerkingsverband 'Partners voor Jeugd'. Daarom hebben zij gezamenlijk één klachtenregeling opgesteld.

In deze klachtenregeling wordt uitgelegd wat er gebeurt als een cliënt, ouder of pleegouder een klacht indient.

Deze regeling is gebaseerd op de Jeugdwet. Alle vier de organisaties leveren zorg op basis van deze wet. Een deel van de cliënten van William Schrikker Zorg en Wonen ontvangt geen zorg op basis van de Jeugdwet, maar op basis van de Wet Langdurige Zorg (WLZ). Voor de afhandeling van klachten van deze cliënten, ouders en pleegouders gelden bepalingen uit de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Waar dat zo is, wordt dat aangegeven.

Waarom is er een klachtenregeling?

De organisatie wil dat cliënten goede hulpverlening krijgen. Toch kunnen situaties ontstaan waarin er klachten zijn over (medewerkers van) de organisatie. Het doel van het behandelen van een klacht is recht te doen aan het verhaal van de klager en de medewerker van de organisatie, en het vertrouwen van de klager in de organisatie zo veel mogelijk te herstellen. Daarnaast wil de organisatie leren van klachten. De organisatie ziet klachten als een manier om structurele tekortkomingen in de zorg- en dienstverlening in beeld te krijgen en deze signalen te gebruiken voor het verbeteren van de kwaliteit.

Hoe werkt de afhandeling van klachten?

In het reglement zijn twee routes vastgelegd waarlangs een klacht behandeld kan worden.

De eerste route is een klachtgesprek. Tijdens een klachtgesprek kunnen klachten worden besproken, samen met de betrokken medewerker en met zijn of haar leidinggevende. Het doel van dit gesprek is om snel een oplossing te vinden voor een probleem. Hoe sneller klachten worden besproken, hoe eerder een oplossing kan worden gevonden. Met de medewerker en de leidinggevende maakt de klager hier afspraken over.

De tweede route is het voorleggen van de klacht aan de onafhankelijke klachtencommissie. Wordt een probleem niet opgelost door middel van een klachtgesprek, dan kan de klacht worden voorgelegd aan de klachtencommissie. Klachten mogen ook direct, zonder voorafgaand klachtgesprek, aan de klachtencommissie worden voorgelegd. Dit kan alleen als de klager duidelijk kan uitleggen waarom een klachtgesprek geen mogelijkheid is.

De commissie geeft een oordeel over de manier waarop de begeleiding/hulpverlening wordt uitgevoerd. De commissie geeft geen oordeel over het inhoudelijke beleid. De klachtencommissie neemt geen besluiten over rechterlijke uitspraken of over het indicatiebesluit/jeugdhulpbesluit op basis waarvan de begeleiding/hulpverlening van de organisatie plaatsvindt. Ook doet zij geen uitspraak over het verzoek om een andere jeugdzorgwerker, pleegzorgwerker of Jeugd- en Gezinsbeschermers.



Aanhef

Gelet op de artikelen 4.2.1 t/m 4.2.3 Jeugdwet en de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) hebben de Jeugd- & Gezinsbeschermers, William Schrikker Jeugdbescherming en Jeugdreclassering, William Schrikker Pleegzorg en William Schrikker Zorg & Wonen de navolgende klachtenregeling vastgesteld.

1. Begripsbepaling

Veel voorkomende woorden in deze klachtenregeling worden hieronder uitgelegd.

1. **Advies en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ):** Onafhankelijke vertrouwenspersoon, zoals benoemd in artikel 2.6 van de Jeugdwet.
2. **De Jeugd- & Gezinsbeschermers:** gecertificeerde instelling De Jeugd- & Gezinsbeschermers.
3. **Geen uitspraak:** De commissie kan over de klacht geen uitspraak doen en motiveert waarom dat zo is.
4. **Gegronnd of ongegrond:** Een klacht tegen de organisatie (medewerker) wordt gegrond verklaard als de commissie vindt dat de organisatie (medewerker) niet volgens de regels heeft gehandeld. Heeft de organisatie (medewerker) wel juist gehandeld, dan wordt een klacht tegen de organisatie (medewerker) ongegrond verklaard.
5. **Hoorzitting:** bijeenkomst van de klachtencommissie met de klager en degene over wie wordt geklaagd. De klager kan de klacht uitleggen. Degene over wie wordt geklaagd, mag reageren. De commissie stelt aan klager en beklagde vragen om te weten wat er precies is gebeurd.
6. **Jeugdige:** Jeugdige in de zin van artikel 1.1. Jeugdwet, die jeugdhulp en/of zorg ontvangt van de William Schrikker Pleegzorg of William Schrikker Zorg en Wonen, of begeleiding ontvangt van de William Schrikker Stichting Jeugdbescherming en Jeugdreclassering of De Jeugd- & Gezinsbeschermers.
7. **Klager:** De jeugdige, ouder met gezag, ouder zonder gezag, pleegouder of voogd in de zin van artikel 1.1 van de Jeugdwet, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent, ieder ander die de jeugdige als behorend tot zijn gezin verzorgt en opvoedt, nabestaande van de hiervoor vermelde personen.
8. **Beklaagde:** De medewerker over wiens gedraging een klacht wordt ingediend.
9. **Klacht:** Een bericht aan de klachtencommissie zoals bedoeld in artikel 3.1.
10. **Klachtencommissie:** De onafhankelijke commissie zoals bedoeld in artikel 2, die verantwoordelijk is voor de behandeling van klachten.
11. **Klachtgesprek:** gesprek met de medewerker en diens leidinggevende zoals bedoeld in artikel 6.
12. **Ontvankelijk:** dit betekent dat de klacht in behandeling wordt genomen.
13. **Organisatie:** de Jeugd- & Gezinsbeschermers, de William Schrikker Jeugdbescherming en Jeugdreclassering, William Schrikker Pleegzorg of William Schrikker Zorg & Wonen
14. **Partners voor Jeugd:** samenwerkingsverband van onder andere de Jeugd- & Gezinsbeschermers, William Schrikker Jeugdbescherming en Jeugdreclassering, William Schrikker Pleegzorg en William Schrikker Zorg & Wonen
15. **William Schrikker Jeugdbescherming en Jeugdreclassering:** Gecertificeerde Instelling William Schrikker Jeugdbescherming en Jeugdreclassering.
16. **William Schrikker Pleegzorg:** Jeugdhulpaanbieder William Schrikker Pleegzorg
17. **William Schrikker Zorg en Wonen:** Zorginstelling en jeugdhulpaanbieder William Schrikker Zorg en Wonen.



2. De klachtencommissie

1. De William Schrikker Jeugdbescherming en Jeugdreclassering, William Schrikker Pleegzorg en William Schrikker Zorg & Wonen hebben dezelfde onafhankelijke klachtencommissie. De Jeugd- & Gezinsbeschermers heeft een eigen onafhankelijke klachtencommissie.
2. De klachtencommissie bestaat uit een aantal roulerende voorzitters en leden. Bij de behandeling van een klacht bestaat de commissie uit één (1) voorzitter en twee (2) leden.
3. De voorzitters en de leden van de klachtencommissie zijn onafhankelijk. Zij zijn niet werkzaam bij een van de organisaties. Tenminste één van de leden is een jurist.
4. De klachtencommissie wordt bijgestaan door een ambtelijk secretaris, die in dienst is bij Partners voor Jeugd. De ambtelijk secretaris mag niet meebeslissen over de klacht. De klachtencommissie neemt de beslissing.
5. De voorzitters en de leden van de klachtencommissie worden door de Voorzitter Raad van Bestuur van Partners voor Jeugd benoemd. Dit gebeurt voor een periode van vier jaar. Alle leden kunnen eenmaal worden herbenoemd. Bij uitzondering kan een lid voor de tweede maal worden herbenoemd. Dit is ter beoordeling aan de Raad van Bestuur.

3. Indienen van een klacht

1. a. De klager moet zijn klacht schriftelijk indienen ter attentie van de klachtencommissie van de betreffende organisatie. Dit kan via antwoordnummer 674, 1100 VE Amsterdam. De klager kan zijn klacht ook via email indienen via het adres: klachten@wsg.nu of klachten@dejeugdengzinsbeschermers.nl.
b. Klachten van cliënten van William Schrikker Jeugdbescherming en Jeugdreclassering, William Schrikker Pleegzorg en William Schrikker Zorg & Wonen kunnen ook worden ingediend via de website www.klacht.nl.
2. In de klachtbrief moet in elk geval staan: Een datum, naam, adres, e-mailadres en telefoonnummer van klager, naam en geboortedatum van de jeugdige, naam van de beklagde, een vermelding van de tijd en de plaats waarop het handelen of de gedraging heeft plaatsgevonden en een beschrijving van de gedraging waarover de klacht gaat. De klacht moet door de klager worden ondertekend.
3. Als de klacht in een vreemde taal is gesteld en vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, draagt de klager (op eigen kosten) zorg voor een vertaling.
4. Als naar het oordeel van de klachtencommissie niet is voldaan aan de gestelde voorwaarden onder lid 1 tot en met 3, verzoekt de ambtelijk secretaris de klager om de ontbrekende informatie toe te sturen voordat de klacht in behandeling wordt genomen.
5. De dag dat de klacht wordt ontvangen door de klachtencommissie, wordt aangemerkt als de dag waarop de klacht is ingediend.
6. De klachtenregeling is slechts van toepassing op klachten die conform het bepaalde in lid 1 worden ingediend.
7. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.
8. Indien een klacht gericht aan de klachtencommissie op een adres elders binnen de organisatie wordt ontvangen, zorgt de ontvanger dat de klacht zo spoedig mogelijk wordt doorgezonden aan de klachtencommissie. De dag dat de klacht wordt ontvangen door de klachtencommissie, wordt aangemerkt als de dag waarop de klacht is ingediend



4. Ontvangst van de klacht

1. De ambtelijk secretaris van de klachtencommissie zorgt ervoor dat de klager via e-mail of schriftelijk bericht krijgt waarin staat dat de klacht is ontvangen. Dat gebeurt binnen vijf (5) werkdagen.
2. De beklagde en diens leidinggevende, worden schriftelijk of via e-mail op de hoogte gebracht. Dat gebeurt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht.
3. De ambtelijk secretaris van de klachtencommissie stuurt de beklagde en diens leidinggevende ook een kopie van de klacht.

5. Opties voor klachtafhandeling

1. Na ontvangst van de klacht neemt de secretaris van de klachtencommissie contact op met de klager om de opties voor klachtafhandeling te bespreken. De organisatie hanteert als werkwijze dat een klachtgesprek voorliggend is aan behandeling van de klacht in een hoorzitting, behoudens het gestelde onder lid 2.
2. Indien de organisatie een klachtgesprek niet mogelijk acht, dan wel indien de klager afziet van een klachtgesprek, gaat de klachtencommissie verder met de behandeling van de klacht in een hoorzitting van de klachtencommissie indien de klager dit wenst. De partij die afziet van een klachtgesprek, dient dit te motiveren aan de ambtelijk secretaris.
3. Indien een klachtgesprek plaatsvindt, schort de commissie de behandeling van de klacht (in de vorm van een hoorzitting) op, tot het moment dat het klachtgesprek heeft plaatsgevonden.

6. Procedure klachtgesprek

1. De secretaris van de klachtencommissie verzoekt de leidinggevende van de beklagde, het klachtgesprek te initiëren en klager daartoe uit te nodigen. De beklagde en de leidinggevende zijn beiden aanwezig bij het klachtgesprek.
2. De leidinggevende maakt een afsprakenlijst van het klachtgesprek en stuurt dit naar de klager en de ambtelijk secretaris.
3. Het klachtgesprek dient plaats te vinden binnen vier (4) weken na ontvangst van de klacht.
4. In geval een klachtgesprek niet tot een oplossing van de klacht heeft geleid, wijst de secretaris van de klachtencommissie op de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de klachtencommissie voor behandeling in een hoorzitting.
5. Indien een klachtgesprek naar de mening van de klager niet is geslaagd, kan hij ook zelf binnen drie maanden na het klachtgesprek de commissie verzoeken de klacht in behandeling te nemen.
6. Indien het gestelde onder lid 4 of lid 5 aan de orde is, start de termijn van klachtafhandeling opnieuw.
7. In alle andere gevallen dan het gestelde in lid 4 of lid 5 wordt de klacht afgesloten.

7. Bijstand en maken van beeld- en geluidsopnames

1. De klager en de beklagde, kunnen zich bij de behandeling van de klacht laten bijstaan. Dat wil zeggen dat zij iemand om hulp kunnen vragen bij het opstellen van de klacht en/of iemand ter ondersteuning mee kunnen nemen naar het klachtgesprek of de hoorzitting. Partijen dienen het vooraf bekend te maken als ze hier gebruik van willen maken. Dit kan bijvoorbeeld een vertrouwenspersoon van het Advies- en Klachtenbureau Jeugdhulp (AKJ) zijn. Het kan ook een familielid of bekende uit het netwerk van de klager zijn.
2. a. In het geval van behandeling van klachten in een hoorzitting van de klachtencommissie, kan de klachtencommissie bijstand weigeren door een persoon tegen wie ernstige bezwaren bestaan. De klachtencommissie stelt de klager gemotiveerd en schriftelijk en zo spoedig mogelijk in kennis van de weigering.



- b. In het geval van een klachtgesprek kan de leidinggevende van de beklaagde, bijstand weigeren door een persoon, tegen wie ernstige bezwaren bestaan. De leidinggevende stelt de klager gemotiveerd en schriftelijk zo spoedig mogelijk in kennis van de weigering.
3. Lid 2 is niet van toepassing ten aanzien van advocaten en de vertrouwenspersoon, als bedoeld in artikel 1 van de Jeugdwet.
 4. Indien de klager de Nederlandse taal niet of onvoldoende machtig is, dient de klager zelf en op eigen kosten zorg te dragen voor een tolk.
 5. Een klager kan zich door maximaal twee (2) personen laten bijstaan. Dit is exclusief de vertrouwenspersoon als bedoeld in artikel 1 van de Jeugdwet, advocaat en/of tolk. Voorafgaand aan de zitting worden afspraken gemaakt wie het woord voert en wie aanwezig is als toehoorder.
 6. Het geldende beleid binnen de organisatie voor het maken van beeld- en geluidsopnames is ook van toepassing bij een klachtgesprek en hoorzitting van de klachtencommissie.

8. Ontvankelijkheid

1. Indien een klager aangeeft dat hij zijn klacht wil voorleggen aan de klachtencommissie ter behandeling in een hoorzitting, onderzoekt de klachtencommissie of de 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 onder lid 2.
2. De klacht is niet ontvankelijk indien:
 - a. De klacht wordt ingediend door of namens een persoon die daartoe niet gerechtigd is;
 - b. De klacht gaat over een gedraging die meer dan een jaar geleden plaatsvond. Bij een klacht van een jeugdige zelf, geldt deze termijn niet.
 - c. De gedraging waartegen de klacht is gericht onvoldoende duidelijk omschreven is.
 - d. De klacht gaat over een gedraging waartegen strafvervolgning kan worden ingesteld.
 - e. De klacht gaat over besluiten die door de rechter moeten worden getoetst, zoals kindbeschermingsmaatregelen die zijn uitgesproken.
 - f. Eenzelfde klacht van of namens dezelfde klager bij de klachtencommissie in behandeling is of is geweest.
3. Indien gelijktijdig met het indienen van de klacht of gedurende de behandeling van de klacht een geschillenprocedure als bedoeld in artikel 1: 262b BW, een tuchtrechtprocedure of een onderzoek bij de Ombudsman wordt gestart, beslist de klachtencommissie gemotiveerd of de uitspraak in een dergelijk geval afgewacht wordt alvorens de klacht verder in behandeling te nemen. Klager en beklaagde worden hiervan op de hoogte gesteld.
4. De klachtencommissie kan het oordeel over de ontvankelijkheid van de klacht uitstellen tot na de inhoudelijke behandeling van de klacht. Ook tijdens de behandeling van de klacht kan de commissie besluiten de klacht niet verder te behandelen.
5. Het besluit met betrekking tot de ontvankelijkheid wordt genomen door de klachtencommissie. Hier kan geen bezwaar tegen worden gemaakt.
6. Wanneer de klachtencommissie een klacht niet-ontvankelijk verklaart, dient de commissie dit altijd schriftelijk en gemotiveerd te melden aan klager.



9. Procedure klachtencommissie

1. Het genoemde in artikel 9, lid 2 tot en met 14 is niet van toepassing voor klagers van William Schrikker Zorg en Wonen die zorg ontvangen op basis van de WLZ. Hun klachten worden wel in behandeling genomen door de klachtencommissie, maar worden in beginsel schriftelijk afgedaan. Zij ontvangen binnen 6 weken na ontvangst van hun klacht een mededeling van de organisatie zoals bedoeld in artikel 17, lid 1 van de Wkkgz. Indien de klager een hoorzitting van de klachtencommissie wenst, is dit mogelijk en worden de termijnen zoals gehanteerd zoals genoemd in artikel 9, 11 en 14.
2. De klager en de beklagde worden in de gelegenheid gesteld gehoord te worden op een daartoe door de commissie te houden hoorzitting. De commissie kan ook gemotiveerd besluiten dat de klacht schriftelijk wordt afgedaan. Klager en beklagde worden hiervan op de hoogte gesteld. De klager en de beklagde worden in dit geval in de gelegenheid gesteld een schriftelijke toelichting te geven.
3. De klachtencommissie belegt binnen 6 (zes) weken na ontvangst van de klacht een hoorzitting.
4. Besluit de klachtencommissie partijen op te roepen voor een hoorzitting, dan stuurt zij alle partijen een uitnodiging om te verschijnen. Dit gebeurt zo spoedig mogelijk. In de uitnodiging staan plaats, dag en tijdstip van de hoorzitting.
5. Klachten die in een hoorzitting van de klachtencommissie worden behandeld, dienen voorafgaand aan de zitting bij de klachtencommissie bekend te zijn. De klachtencommissie hanteert hierbij een maximum van vijf (5) klachten.
6. Aanvullende stukken en klachten kunnen nog tot tien (10) werkdagen voorafgaand aan de zitting in behandeling worden genomen
7. De beklagde wordt verzocht een verweerschrift te schrijven op de klacht volgens het door de organisatie vastgestelde format. Over de inhoud van deze reactie overlegt de beklagde met zijn leidinggevende.
8. Het verweerschrift dient binnen drie (3) kalenderweken na ontvangst van het verzoek tot het schrijven van een verweerschrift aangeleverd te worden aan de commissie.
9. De beklagde dient uit eigen beweging en op verzoek van de commissie al die stukken in, die voor de beoordeling van de klacht relevant zijn. De beklagde kan daarvan afzien, indien en voor zover naar haar oordeel door verstrekking van stukken de persoonlijke levenssfeer van derden zou worden geschaad.
10. Alle stukken, die de ene partij bij de commissie indient, worden beschikbaar gesteld voor de andere partij. Stukken, die de ene partij indient onder voorwaarde dat zij niet beschikbaar zijn voor de andere partij, worden onverwijld geretourneerd en worden niet bij de beoordeling van de klacht betrokken.
11. De commissie hoort klager en beklagde tegelijkertijd, tenzij ernstige bezwaren van een van beide partijen de commissie anders doet besluiten. De bezwaren dienen vooraf schriftelijk bekend gemaakt bij de commissie. De commissie informeert de klager en de beklagde en diens leidinggevende over haar besluit. Als één van de partijen dit wenst, dan kan de commissie besluiten om de klager en beklagde buiten elkaars aanwezigheid te horen.
12. De organisatie heeft een uiterste inspanningsverplichting de beklagde of diens vervanger aanwezig te laten zijn. Wanneer dit met reden omkleed niet mogelijk is, kan diens leidinggevende alleen aanwezig zijn bij de hoorzitting.
13. a. Indien klager minder dan één werkdag voorafgaand aan de hoorzitting bij de secretaris bekend maakt dat hij verhinderd is, gaat de hoorzitting wel door. De hoorzitting gaat dan alleen door als de beklagde (bij navraag door de secretaris) aangeeft behoefte te hebben een mondelinge toelichting te geven. Als de beklagde hier geen



behoefte aan heeft, wordt de klacht behandeld op basis van de schriftelijke stukken.

b. Indien klager meer dan één werkdag voorafgaand aan de hoorzitting bekend maakt bij de secretaris dat hij verhinderd is, kan éénmalig een nieuwe hoorzitting worden gepland. Indien klager ook een tweede keer verhinderd is, wordt de klacht niet meer in behandeling genomen.

c. Indien sprake is van overmacht aan de zijde van de klager, kan in het voordeel van de klager worden afgeweken van het gestelde onder a en b. Dit is ter beoordeling aan de klachtencommissie.

14. Indien minder dan één werkdag voorafgaand aan de hoorzitting een commissielid niet aanwezig kan zijn, zorgt de commissie voor een vervangend commissielid. Indien dit vervangende commissielid niet aanwezig kan zijn ter zitting, neemt dit vervangende of het oorspronkelijke commissielid op basis van de schriftelijke stukken (waaronder het verslag van de hoorzitting) deel aan de besluitvorming.

10. Toetsingskader

15. De uitspraak van de klachtencommissie wordt onderbouwd met argumenten. Beoordeeld wordt of de beklagde heeft gehandeld conform bestaande wetgeving, protocollen en interne richtlijnen en vereisten van professionaliteit. Ook toetst de klachtencommissie aan beginselen als correcte bejegening, zorgvuldige beslissingsprocedure, deugdelijke besluitvorming en draagkrachtige motivering.

11. Beslissing van de klachtencommissie

1. De commissie geeft een gemotiveerd schriftelijk oordeel over de ontvankelijkheid en de gegrondheid van de klacht.
2. De commissie streeft ernaar dit schriftelijke oordeel binnen vier weken aan partijen kenbaar te maken. De commissie informeert partijen indien deze termijn niet gehaald wordt. In dat geval kan de termijn verlengd worden met uiterlijk vier (4) weken.
3. 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 aannemelijker is dan de andere.
4. Het oordeel wordt door de commissie naar de Raad van Bestuur gestuurd.
5. Indien de commissie daartoe aanleiding ziet, kan zij aan dit oordeel een of meer aanbevelingen toevoegen aan de Raad van Bestuur.

12. Verschoning

1. Een lid van de klachtencommissie kan voor of tijdens de zitting afzien van de behandeling van een klacht. Bijvoorbeeld wanneer bepaalde feiten of omstandigheden ervoor zorgen dat het lid vindt dat hij/zij geen onpartijdig oordeel kan geven. Dit wordt verschoning genoemd.
2. Indien andere leden van de klachtencommissie vinden dat een lid geen onpartijdig oordeel meer kan geven, dan kunnen zij dit lid verplichten niet mee te werken aan de beoordeling van een klacht.
3. In geval van verschoning wordt het betreffende lid door een ander lid vervangen.



13. Wraking

1. De klager en/of degene over wie wordt geklaagd, kan voor of tijdens de zitting bezwaar maken tegen de aanwezigheid van een lid van de klachtencommissie. Bijvoorbeeld wanneer er bepaalde feiten of omstandigheden zijn waardoor een lid, naar het idee van de klager of de beklagde, geen onpartijdig oordeel kan geven over een klacht. Dit wordt wraking genoemd.
2. Op wraking is het wrakingsprotocol klachtenregeling Partners voor jeugd 2019 van toepassing. Dit protocol is een bijlage bij deze klachtenregeling.

14. Taak Voorzitter Raad van Bestuur

1. De Voorzitter Raad van Bestuur laat binnen vier weken na ontvangst van de uitspraak van de klachtencommissie weten of hij het oordeel van de klachtencommissie overneemt en of hij naar aanleiding van het oordeel maatregelen zal nemen, en zo ja, welke maatregelen. Hij laat dit weten aan de klager, de beklagde en zijn leidinggevende, en aan de klachtencommissie.
2. De Voorzitter van 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 reactie op de uitspraak zal geven, worden in deze mededeling aangegeven.

15. Nationale ombudsman en kinderombudsman en geschillencommissie

1. Voor zover van toepassing, wijst de Raad van Bestuur de klager in de mededeling, bedoeld in artikel 14, lid 1, 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.
2. In het geval van cliënten van William Schrikker Zorg en Wonen die zorg ontvangen op basis van de WLZ, wijst de Raad van Bestuur op de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de geschillencommissie zoals bedoeld in de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

16. Geheimhouding

De commissieleden en de ambtelijk secretaris zijn verplicht tot geheimhouding. Ze mogen informatie niet aan anderen communiceren.

17. Meldingen structureel ernstige situaties

Indien een klacht zich richt op een ernstige situatie met een structureel karakter, stelt de klachtencommissie de jeugdhulpaanbieder of de gecertificeerde instelling daarvan in kennis. Indien de klachtencommissie niet is gebleken dat de jeugdhulpaanbieder of de gecertificeerde instelling ter zake maatregelen heeft getroffen, meldt de klachtencommissie deze klacht aan de ingevolge deze wet met het toezicht belaste ambtenaren. Onder een klacht over een ernstige situatie wordt verstaan een klacht over een situatie waarbij sprake is van onverantwoorde hulp.

18. Verwerking persoonsgegevens

1. De klachtencommissie legt een dossier aan van de behandeling van de klacht.
2. De organisatie beheert het klachtdossier. Het klachtdossier wordt zonder kennisgeving vernietigd na 5 jaar na de reactie van de Raad van Bestuur. Het secretariaat van de klachtencommissie beheert het dossier.
3. De geldende wet- en regelgeving over privacy is van toepassing op het klachtendossier.



19. Registratie van klachten

1. De klachtensecretaris stelt over ieder kalenderjaar een verslag op over de afhandeling van de klachten, rekening houdend met het gevraagde in paragraaf 4.3 van de Jeugdwet.
2. De Raad van Bestuur zendt het verslag voor 1 juni van het daaropvolgende kalenderjaar aan zowel de cliëntenraden en pleegouderraad als aan de organisaties die in de regio de belangen van de jeugdigen, ouders of pleegouders in algemene zin behartigen.

20. Inwerkingtreding, intrekking en wijziging

1. Deze regeling treedt in werking op **3 september 2019**. Alle klachten die op of vanaf die datum worden ontvangen, worden behandeld conform deze regeling. Klachten die voor die datum zijn ontvangen, worden behandeld onder de regelgeving die van kracht was voor het ingaan van deze regelgeving.
2. Deze regeling kan worden gewijzigd of ingetrokken door de Raad van Bestuur van Partners voor Jeugd. De Voorzitter Raad van Bestuur kan deze regeling, conform artikel 4, lid 2.6 onder L, alleen wijzigen met advies van de cliëntenraad van de William Schrikker, De jeugd- & Gezinsbeschermers en de pleegouderraad van de William Schrikker.

Slotbepaling

1. In gevallen waarin deze regeling niet voorziet, besluit de onafhankelijke klachtencommissie.

