



Klachtenreglement

Coöperatie Jeugd Veilig Verder

Versie	1.2
Datum	01-03-2017
Status	vastgesteld
Opdrachtgever	Directie Jeugd Veilig Verder
Documenteigenaar	Kwaliteitsfunctionaris Jeugd Veilig Verder

Klachtenreglement Coöperatie Jeugd Veilig Verder

Overwegende

- dat van instellingszijde gestreefd wordt naar zo goed mogelijke hulpverlening aan klanten;
- dat zich niettemin situaties kunnen voordoen waarin klanten willen klagen over gedragingen van de kant van de instelling;
- dat het daarbij de voorkeur verdient dat klant en betrokken hulpverlener in een gesprek trachten de bij de klant levende onvrede tot een oplossing te brengen;
- dat bij het uitblijven van een bevredigende oplossing voor de klant er gelegenheid dient te zijn om een klacht in te dienen;

gelet op

- De Jeugdwet, inwerking getreden op 1 januari 2015;

stelt vast

- klachtenreglement voor klanten van de Coöperatie Jeugd Veilig Verder

Artikel 1 Definities

- 1.1 *Klacht* = Een gemotiveerde uiting van ontevredenheid over een concrete gedraging van (een medewerker van) Coöperatie Jeugd Veilig Verder. Men is niet ontvankelijk indien een klacht dezelfde strekking heeft als een eerder afgehandelde klacht. Over de inhoud van een rechterlijke uitspraak kan niet worden geklaagd bij de onafhankelijke klachtencommissie. Wel kan de klachtencommissie een oordeel geven over de uitvoering van die rechterlijke uitspraak door Coöperatie Jeugd Veilig Verder op grond van de behoorlijkheid.
- 1.2 *Gedraging* = Enig handelen of nalaten alsmede het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor een jeugdige, diens ouder, voogd, de ander die samen met de ouder het gezag uitoefent, een ander dan de ouder die een jeugdige als behorende tot zijn/haar gezin verzorgt en opvoedt.
- 1.3 *Klager* = De jeugdige, ouder, pleegouder, voogd, een ander die een jeugdige als behorende tot zijn/haar gezin verzorgt en opvoedt en degene die samen met de ouder het gezag uitoefent (of een door hen gemachtigde persoon), of een nabestaande, indien de jeugdige, ouder of pleegouder is overleden.
- 1.4 *Beklaagde* = Coöperatie Jeugd Veilig Verder en/of de bij haar of voor haar werkzame personen.
- 1.5 *De commissie* = De onafhankelijke klachtencommissie belast met de behandeling van klachten bedoeld in artikel 4.2.1. Jeugdwet.
- 1.6 *De directie* = directie volgens het organogram van de Coöperatie Jeugd Veilig Verder.

Artikel 2 De onafhankelijke klachtencommissie

- 2.1 Coöperatie Jeugd Veilig Verder heeft een klachtencommissie die bestaat uit ten minste drie leden. Een in functie benoemd lid van de klachtencommissie treedt op als voorzitter, een tweede lid treedt op als plaatsvervangend voorzitter. Geen van de leden is werkzaam voor of bij de Coöperatie Jeugd Veilig Verder.
- 2.2 De leden van de commissie worden benoemd door de directie van Coöperatie Jeugd Veilig Verder voor een periode van drie jaar. Zij kunnen in aansluiting op die termijn voor een gelijke termijn worden herbenoemd.
Het lidmaatschap van de klachtencommissie eindigt:
- door opzegging van het lidmaatschap door het commissielid,
 - door het overlijden van een commissielid,
 - door ontslag door de directie bij gebleken achteloosheid in de uitoefening van het lidmaatschap,
 - door indiensttreding van de leden bij Coöperatie Jeugd Veilig Verder.
- 2.3 Wanneer een lid zich onvoldoende onafhankelijk acht in relatie tot de klacht of klager dan treedt dit lid voor de duur van de behandeling van de klacht terug.
- 2.4 De commissie verricht haar werkzaamheden volgens de bepalingen van een door haar op te stellen reglement (opgenomen onder artikel 3).

Artikel 3 Reglement van de commissie

- 3.1 Klager wendt zich schriftelijk tot de commissie. Hij kan hierbij gebruik maken van het op de website geplaatste klachtformulier. Aangegeven moet worden op welke gedraging en op wie de klacht betrekking heeft. Anoniem of mondeling ingediende klachten worden door de commissie niet in behandeling genomen.
Klagers die hun klachten mondeling willen indienen bij de secretaris van de klachtencommissie worden verwezen naar de vertrouwenspersoon en/of andere mogelijkheden om zich bij het schriftelijk formuleren van hun klacht te laten bijstaan.
- 3.2 De klacht wordt uiterlijk binnen een jaar na de dag waarop de klager kennis heeft gekregen van de gedraging ingediend. In gebleken bijzondere gevallen kan hiervan worden afgeweken. Dit ter beoordeling van de commissie.
- 3.3 Aan iedere klager wordt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht bij de commissie het volgende toegezonden:
- Een bevestiging van de ontvangst van de klacht,
 - een afschrift van het klachtenreglement van Coöperatie Jeugd Veilig Verder,
 - een folder van de klachtregeling van Coöperatie Jeugd Veilig Verder,
 - informatie over de vertrouwenspersoon
- 3.4 Alvorens de klacht door de commissie in behandeling wordt genomen, wordt door de secretaris van de commissie nagegaan of de klacht door bemiddeling kan worden afgehandeld. Dit gebeurt in overleg en met instemming van de klager.

Met de uitvoering van de klachtbemiddeling is de leidinggevende van de beklagde belast. Hiervoor is een termijn van zes weken vastgesteld. In afwachting van de resultaten van de klachtbemiddeling door de leidinggevende, wordt de behandeling van de klacht door de klachtencommissie opgeschort.

Indien de bemiddeling is geslaagd, wordt de klager in de gelegenheid gesteld om de klacht schriftelijk in te trekken. Reageert de klager niet op dit verzoek dan wordt de klacht door de commissie buiten behandeling gesteld. Indien de klager van mening is dat de klachtbemiddeling niet het gewenste resultaat heeft opgeleverd wordt de klacht alsnog door de klachtencommissie in behandeling genomen.

- 3.5 Indien de ambtelijk secretaris na ontvangst van de klacht twijfelt of de klacht in behandeling genomen kan worden, overlegt deze met de voorzitter. Als de voorzitter van oordeel is dat de klacht niet in behandeling kan worden genomen, doet deze onmiddellijk schriftelijk en met redenen omkleed uitspraak. Tegen die uitspraak kan klager binnen 14 dagen na de dag waarop de beslissing hem/haar is toegezonden schriftelijk bezwaar doen bij de klachtencommissie. Het bezwaar moet worden gemotiveerd. Klager wordt op een te bepalen zittingsdag in de gelegenheid gesteld zijn/haar zienswijze mondeling kenbaar te maken. Hij/zij kan zich hierbij laten bijstaan door een gemachtigde. Indien de commissie van oordeel is dat het bezwaar niet-ontvankelijk of ongegrond is, legt zij dit in een schriftelijke beslissing vast. Indien de commissie het bezwaar gegrond verklaart vervalt de beslissing van de voorzitter en wordt de klacht alsnog inhoudelijk behandeld.
- 3.6 Binnen vijf werkdagen na ontvangst van de schriftelijke klacht stuurt de secretaris van de commissie een afschrift van de klacht naar de beklagde en zijn/haar leidinggevende. Afhankelijk van de wens van de klager zal, indien de klacht door de klachtencommissie behandeld wordt, dit vergezeld gaan van het verzoek om uiterlijk binnen twee weken schriftelijk een reactie op de klacht te geven.
- 3.7 Indien de commissie de klacht ontvankelijk acht stelt zij klager en beklagde in de gelegenheid een toelichting te geven op de gedraging waarover is geklaagd. Die toelichting wordt bij voorkeur mondeling en in elkaars aanwezigheid gegeven. Alleen in uitzonderlijke gevallen kan het horen en wederhoren schriftelijk gebeuren. De commissie spreekt geen oordeel uit zonder beide partijen, hetzij mondeling hetzij schriftelijk in de gelegenheid te hebben gesteld zich te laten horen. Indien partijen niet in elkaars aanwezigheid kunnen worden gehoord wordt van het horen een verslag gemaakt. Degene die gehoord is kan hierop reageren, daarna wordt het verslag en de reactie aan de andere partij gestuurd. De klager en beklagde kunnen zich bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door een vertrouwenspersoon/gemachtigde.
- 3.8 De commissie kan, voorafgaande aan behandeling van de klacht, verzoeken om schriftelijke informatie, die van belang kan zijn voor een juiste beoordeling van de gedraging, aan de commissie te overleggen. Betrokken partijen sturen de gevraagde informatie zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen twee weken toe aan de secretaris van de commissie. Tot uiterlijk een week voorafgaand aan de zitting kunnen stukken bij de klachtencommissie worden ingediend. Alle informatie die ter kennis van de commissie komt wordt aan klager en beklagde toegestuurd. Het toesturen van stukken aan de klachtencommissie moet gebeuren met inachtneming van de geldende privacyregeling.
- 3.9 De leden van de commissie kennen een geheimhoudingsplicht.
- 3.10 De commissie vormt haar oordeel tegen de achtergrond van de uitgangspunten, zoals neergelegd in wettelijke regelingen, beleidsnotities en interne beleidsregels, die van toepassing zijn op de door de beklagde uitgevoerde taken. Komt de commissie niet tot een eensluidend oordeel dan beslist zij met meerderheid van stemmen. De commissie treedt met één oordeel naar buiten.

3.11 De commissie stelt de klager, de beklaagde, de leidinggevende en de directie schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht. Dit oordeel kan vergezeld gaan van aanbevelingen aan de directie. De commissie streeft ernaar het oordeel drie weken na de zittingsdatum aan te leveren.

3.12 De totale klachtbehandeling via de commissie duurt gemiddeld zes maanden.

Artikel 4 De klachtafhandeling

4.1 De directie deelt de klager, de beklaagde en de commissie binnen één maand na ontvangst van het oordeel van de commissie schriftelijk mee of hij het oordeel van de commissie over de gegrondheid van de klacht deelt en of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja, welke.

4.2 Indien de directie de mededeling niet kan uitbrengen binnen de in het vorige lid genoemde termijn, doet hij daarvan met redenen omkleed mededeling aan klager, de beklaagde en de commissie onder vermelding van de termijn waarbinnen hij zijn mededeling zal uitbrengen met dien verstande dat dit uitstel ten hoogste één maand is.

Artikel 5 Verslaglegging

5.1 De klachtencommissie draagt er zorg voor dat over elk kalenderjaar een schriftelijk verslag wordt gemaakt van haar werkzaamheden, bevattende de punten e en f van artikel 5.2. van dit reglement. Dit verslag wordt voor 1 maart toegezonden aan de directie en de klantenraad.

5.2. De directie draagt er zorg voor dat over elk kalenderjaar een openbaar verslag wordt opgemaakt, bevattende de punten a, b, c, d en g zoals hieronder aangegeven. Het schriftelijk verslag van de klachtencommissie wordt aan dit openbaar verslag toegevoegd.

a. een beknopte beschrijving van de klachtenregeling;

b. de wijze waarop het klachtenreglement onder de aandacht van klanten is gebracht;

c. de samenstelling van de klachtencommissie;

d. in welke mate de klachtencommissie haar werkzaamheden heeft kunnen verrichten met inachtneming van de wettelijke waarborgen;

e. het aantal en de aard van de door de commissie behandelde klachten;

f. de strekking van de oordelen en de aanbevelingen van de klachtencommissie;

g. de aard van de maatregelen die de directie heeft genomen.

De verslagen mogen geen informatie bevatten die herleidbaar is tot personen.

5.3. De Klantenraad ontvangt het verslag voor het openbaar gemaakt wordt en kan naar aanleiding van het verslag advies uitbrengen aan de directie over klachtbehandeling.

Artikel 6 Overige bepalingen

6.1 Indien de klacht betrekking heeft op een gedraging van de directie worden de in deze regeling aan hem toegekende bevoegdheden uitgeoefend door het bestuur.

6.2. Het klachtenreglement wordt vastgesteld en gewijzigd door de directie, met uitzondering van artikel 3. Alvorens tot wijziging van het klachtenreglement over te gaan wordt de commissie gehoord. Artikel 3 wordt vastgesteld en gewijzigd door de commissie. Alvorens tot wijziging van het artikel over te gaan wordt de directie gehoord.

6.3. Alvorens tot wijziging van het klachtenreglement over te gaan, wordt de klantenraad in de gelegenheid gesteld om een advies hierover uit te brengen.

Dit klachtenreglement is op 01-03-2017 vastgesteld door de directie en zal ter kennis worden gesteld aan de Klantenraad.

Hans de Bruijn,

Directeur Coöperatie Jeugd Veilig Verder

Artikelsgewijze toelichting

Algemeen

De begripsbepalingen in deze regeling sluiten aan bij de definities zoals die in de Jeugdwet worden gehanteerd.

Dit klachtenreglement heeft alleen betrekking op het wettelijk (formele) klachtrecht, dus als klager de klacht indient bij de klachtencommissie. Naast de formele klachtbehandeling bestaat er voor de klager de mogelijkheid om een klacht via klachtbemiddeling door de leidinggevende af te laten doen. In de praktijk worden klachten immers ook vaak bij leidinggevendens ingediend. Het doorlopen van een bemiddelingstraject door de klager is echter niet verplicht voordat de klachtencommissie een klacht in behandeling neemt.

Artikel 1.1.

Over de inhoud van een rechterlijke uitspraak kan niet worden geklaagd bij de klachtencommissie. Wel kan de klachtencommissie een oordeel geven over de uitvoering van die rechterlijke uitspraak door Coöperatie Jeugd Veilig Verder op grond van de behoorlijkheid. Meer informatie over de behoorlijkheid en wat dit betekent, staat in de behoorlijkheidswijzer van de Nationale Ombudsman.

<https://www.nationaleombudsman.nl/folders-en-brochures/behoorlijkheidswijzer>

Artikel 1.2

De definitie van gedraging is overgenomen uit de Jeugdwet. De klager moet over allerlei onderwerpen kunnen klagen. Wel moet het een gedraging – jegens een klachtgerechtigde – van de Coöperatie Jeugd Veilig Verder of van voor haar werkzame personen betreffen. Het klachtrecht is immers niet bedoeld om onvrede te uiten over zaken waar men zelf geen last van heeft.

Artikel 1.3

Op grond van artikel 4.2.1 lid 4 Jeugdwet wordt verstaan onder een klager: degene die als zodanig is aangewezen in de regeling, bedoeld in artikel 4.2.1 lid 2 sub a Jeugdwet, doch in ieder geval de jeugdige, diens ouders, en pleegouders.

Ook 'namens' de jeugdige kan door de ouders, pleegouders, de ander die een jeugdige als behorend tot zijn gezin verzorgt en opvoedt en degene die anders dan de ouder samen met de ouder het gezag uitoefent een klacht worden ingediend. Als een klacht namens een jeugdige wordt ingediend, is het van belang dat de commissie bij de behandeling het 'gevoelen' van de jeugdige zelf nagaat. Het hangt mede van de instemming van de jeugdige af hoe de klacht die namens hem is ingediend wordt afgehandeld.

Artikel 1.6

Het dagelijks bestuur is opgedragen aan de directie. Derhalve is het de directie die uitvoering moet geven aan het wettelijk klachtrecht zoals geregeld in de Jeugdwet.

Artikel 2 De Commissie

Artikel 2.1

De wet verplicht iedere instelling tot het instellen van een klachtencommissie. Op grond van de Jeugdwet moet de klachtencommissie over tenminste drie leden beschikken, waarvan op z'n minst de voorzitter niet werkzaam is voor of bij Coöperatie Jeugd Veilig Verder. De Coöperatie heeft gekozen voor een totale onafhankelijke commissie, waarbij geen van de leden werkzaam is bij de Stichting. Meerdere leden zijn mogelijk. Voorts is het raadzaam dat de leden affiniteit met (de afhandeling van klachten in) de jeugdzorg hebben en dat de instelling voorziet in voldoende scholing van nieuwe leden van de commissie wanneer zij geen c.q. weinig ervaring met het type werkzaamheden hebben.

Artikel 2.2

De benoemingstermijn is vastgesteld op drie jaar met mogelijkheid tot verlenging. Dit laatste met het oog op continuïteit en behoud van de door de klachtencommissie opgebouwde ervaring.

Artikel 2.3

De wet schrijft voor dat de klachtencommissie een reglement opstelt. In dat reglement dient de klachtencommissie haar werkwijze te regelen. In het reglement kunnen procedurele zaken worden geregeld. Het gaat dan om de frequentie van vergaderen van de klachtencommissie, de wijze van het aanhangig maken van een klacht, de wijze waarop en de termijn waarbinnen de beklagde in kennis wordt gesteld van het feit dat er tegen hem een klacht is ingediend en de wijze van verslaglegging van de bevindingen van de klachtencommissie.

De klachtencommissie dient secretariael te worden ondersteund. Onder andere in verband met het bijhouden van de klachtregistratie, dossiervorming en het oproepen van klager en beklagde en eventueel andere belanghebbenden.

Artikel 3 Reglement van de commissie

Algemeen

Om te voorkomen dat bij partijen onduidelijkheid wordt geschapen door bij de klachtbehandeling diverse regelingen, reglementen, protocollen etc. te hanteren, is er voor gekozen om het reglement van de commissie onderdeel van het klachtenreglement te laten zijn. Dit onderdeel van het klachtenreglement kan, gezien haar wettelijke bevoegdheid, uiteraard alleen door de klachtencommissie vastgesteld dan wel gewijzigd worden.

Artikel 3.1

Schriftelijk neergelegde klachten vormen het uitgangspunt voor de behandeling bij de commissie. Op de website is daartoe een format van een klachtformulier geplaatst. De klager kan zich ook mondeling tot de secretaris van de commissie wenden. Met name voor diegenen die de Nederlandse taal niet beheersen, kan het vereiste van schriftelijkheid een drempel zijn om de onvrede naar voren te brengen. In dat geval wordt verwezen naar de vertrouwenspersoon en/of andere mogelijkheden om zich bij het schriftelijk formuleren van de klacht bij te staan. De termijnen voor de behandeling van de klacht beginnen te lopen zodra de schriftelijke klacht het secretariaat van de klachtencommissie bereikt.

Niet iedere klacht die wordt ingediend, komt terecht op het secretariaat van de klachtencommissie. Dat is ook niet nodig als de klacht in overleg met de klager door middel van klachtbemiddeling door de leidinggevende kan worden afgewikkeld.

Artikel 3.2

Het is in het belang van de hulpverlening dat de betrokkenen niet al te lang met hun onvrede blijven rondlopen en deze zo spoedig mogelijk kenbaar maken. Hoe langer men daarmee wacht, hoe sterker de onvrede kan uitgroeien. Toch kunnen er omstandigheden zijn die maken dat de klager niet in staat is snel te klagen.

Tevens speelt mee dat de termijn voor het indienen van een klacht al gaat lopen als er een bemiddelingsgesprek met de betrokken hulpverlener zal plaatsvinden.

In de onderhavige regeling is gekozen voor een redelijke indieningstermijn van één jaar om een klacht in te dienen nadat men kennis heeft gekregen van de gedraging. Er zal een uitzondering op de termijn mogelijk moeten zijn, gelet op het feit dat in de wet geen verjaringstermijn wordt genoemd. Indien de klager met feiten en omstandigheden aan kan geven waarom de klacht niet binnen de geldende indieningstermijn is ingediend kan de commissie een klacht alsnog ontvankelijk verklaren.

Artikel 3.3.

Door middel van een folder worden klanten van de Coöperatie gewezen op de mogelijkheid om te klagen en hoe dit te doen. Om de klager precies op de hoogte te stellen van de werkwijze van de commissie ontvangt de klager na ontvangst van een klacht een exemplaar van het klachtenreglement.

Artikel 3.4.

Bemiddeling is niet alleen een vereenvoudigde manier van afdoening van de klacht, zij leidt ook tot consensus over de wijze waarop het geschil moet worden opgelost. Die oplossing wordt zodoende zo breed mogelijk gedragen. Een onderzoek naar de bemiddelingswaardigheid van de klacht gaat aan de inhoudelijke behandeling van de klacht door de commissie vooraf. Indien de klager geen prijs stelt op bemiddeling wordt de klacht door de klachtencommissie in behandeling genomen. Indien de klager zich wel kan vinden in het voorstel tot klachtbemiddeling wordt de leidinggevende van de beklaagde verzocht dit uit te voeren. Hiervoor staat een maximum termijn van 6 weken. De leidinggevende stelt klager, beklaagde en de klachtencommissie schriftelijk op de hoogte van de resultaten van de bemiddeling. Vanuit het secretariaat van de klachtencommissie wordt tevens contact met klager opgenomen om na te gaan of de bemiddeling voor klager bevredigend is verlopen. Is dat zo, dan wordt klager verzocht om de klacht schriftelijk in te trekken. Als dit schriftelijk intrekken achterwege blijft, ondanks bevredigend resultaat, dan zal de klacht door de klachtencommissie buiten behandeling worden gesteld.

Artikel 3.5

Het niet in behandeling nemen van de klacht zal gebeuren in gevallen dat de klager niet behoort tot degenen die volgens deze regeling als klager aangemerkt kunnen worden, dan wel indien de termijn voor het indienen van een klacht is verstreken en de klager geen feiten of omstandigheden heeft aangevoerd, waardoor de termijnoverschrijding wordt gerechtvaardigd. De commissie beslist terstond schriftelijk en met redenen omkleed op de ingediende klacht. Klager wordt in de gelegenheid gesteld om binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd bezwaar aan te tekenen.

Artikel 3.6.

De commissie zal degene over wie is geklaagd moeten laten weten dat er een klacht over hem/ haar is binnengekomen. Daarnaast wordt een afschrift van de klacht aan de leidinggevende (als medeverantwoordelijke voor het beleid) gestuurd. Indien de klacht door de klachtencommissie behandeld gaat worden wordt de beklaagde en zijn leidinggevende verzocht om een schriftelijke, gezamenlijke reactie op de klacht te geven, en andere voor de klachtbehandeling relevante stukken waaronder in ieder geval het laatste hulpverleningsplan mee te sturen. De reactie en andere stukken worden aan de klager toegestuurd ter voorbereiding van de zitting.

De klachtencommissie heeft alleen de bevoegdheid om te beoordelen of een klacht al dan niet gegrond is (of niet ontvankelijk), maar heeft geen bevoegdheid tot het nemen van maatregelen.

Artikel 3.7

Dit artikel wijst er op dat de commissie het beginsel van hoor en wederhoor moet toepassen. Dat gebeurt door betrokkenen in de gelegenheid te stellen om een toelichting te geven en op elkaars relaas te reageren. De commissie zal er naar streven om dat horen en wederhoren zoveel mogelijk mondeling en in elkaars aanwezigheid te laten plaatsvinden. Op die wijze kan aan het recht op hoor en wederhoor het beste vorm worden gegeven.

Toch zijn er (uitzonderlijke) situaties denkbaar waarin het niet goed mogelijk is dat de betrokkenen gelijktijdig en/of mondeling worden gehoord. Een klager kan klachten over verschillende gedragingen van diverse beklaagden hebben ingediend. Het is aan de commissie om te bepalen of de beklaagden apart gehoord worden in aanwezigheid van klager of dat allen tegelijkertijd gehoord worden.

Soms laat een klager, na het indienen van een klacht bij de commissie, op geen enkele wijze meer van

zich horen, ondanks de verschillende pogingen die het secretariaat onderneemt om contact met de klager te krijgen. Indien een klager behoorlijk is opgeroepen, maar desondanks geen gebruik maakt van het recht om de klacht toe te lichten, (beter) te onderbouwen of te reageren op de reactie van de beklagde op de klacht, zal de commissie zich een oordeel vormen over de (on)gegrondheid van de klacht, ondanks het feit dat het beginsel van hoor en wederhoor in zo'n situatie niet optimaal kan worden toegepast door toedoen van een van de partijen.

Klager en beklagde dienen opnieuw opgeroepen te worden indien er nieuwe feiten of omstandigheden na het horen naar voren zijn gekomen die van invloed zijn op het eindoordeel over de klacht. Dat is de consequentie van een eerlijke, zorgvuldige afhandeling van de klacht. Het kan immers niet zo zijn dat een van de betrokkenen pas uit de motivering van het eindoordeel begrijpt dat er nog andere feiten of omstandigheden een rol bij die beslissing hebben gespeeld.

In dit artikel komt eveneens tot uitdrukking dat beide partijen zich door een ieder kunnen laten bijstaan. Dat kan bijvoorbeeld een (klanten)vertrouwenspersoon zijn of een advocaat/gemachtigde.

Artikel 3.8

De schriftelijke informatie genoemd in dit artikel betreft alleen de informatie die van belang is voor een juiste beoordeling van de gedraging. Dit houdt in dat niet als vanzelfsprekend het hele dossier aan de commissie wordt overgelegd. De privacy van klager en derden moeten voldoende worden gewaarborgd en mag niet worden geschonden. Daarom moet bij het toezenden van stukken naar de klachtencommissie rekening gehouden worden met de geldende privacyregeling van de instelling.

Artikel 3.9

De leden van de klachtencommissie hebben een geheimhoudingsplicht.

De geheimhoudingsplicht dient ertoe dat klager zich ervan verzekerd weet dat zijn klacht met de nodige vertrouwelijkheid wordt afgehandeld.

Artikel 3.10

Om inhoud te geven aan dit artikel moet de commissie van de directie de beschikking krijgen over alle geldende beleidsnotities en interne beleidsregels en de wijzigingen daarvan.

Artikel 3.11

De beslissing van de commissie op de klacht dient te worden gebaseerd op gegevens die aan beide partijen bekend zijn. Ze moet voldoende zijn gemotiveerd en behoort in te gaan op alle onderdelen van de klacht. De klacht kan gegrond, ongegrond dan wel gedeeltelijk gegrond of ongegrond worden verklaard. De oordeelsvorming over de klacht geschiedt bij meerderheid van stemmen. De commissie kan in haar oordeel aanbevelingen opnemen. De aanbevelingen dienen eveneens deugdelijk gemotiveerd zijn.

Artikel 3.12

De commissie dient de termijn waarbinnen zij haar oordeel denkt uit te brengen aan te geven aan betrokkenen. Een reden van vertraging zou kunnen zijn dat in overleg met de klager de zaak (als)nog het bemiddelingstraject in gaat, of omdat er sprake is ziekte of vakantie van de klager of beklagde. Hierbij moet echter voorkomen worden dat de klacht keer op keer tot in de lengte der dagen kan worden aangehouden. Vandaar dat de totale klachtbehandeling gebonden is te streven naar een termijn van zes maanden.

Artikel 4 De klachtafhandeling

Artikel 4.1

De termijn waarbinnen de directie een mededeling moet doen aan partijen en aan de commissie is een

wettelijke termijn. Deze mededeling dient voldoende te zijn gemotiveerd. In de wet is aangegeven dat er alleen een mededeling wordt gedaan aan de klager en de klachtencommissie. Beklaagde is echter ook belanghebbende in het geheel en dient derhalve op de hoogte te worden gesteld.

Artikel 4.2

De directie kan op grond van de Jeugdwet (artikel 4.2.1. lid 5) uitstel na de termijn van artikel 4.1 verkrijgen. Hij moet met redenen omkleed mededeling doen aan de klager, de beklagde en de klachtencommissie onder vermelding van de termijn waarbinnen hij zijn standpunt kenbaar zal maken.

De (Jeugd)wet geeft geen mogelijkheid tot het instellen van beroep bij een externe klachtencommissie.

Artikel 5 Verslaglegging

Artikel 5.1

Dit artikel is afgeleid van artikel 4.3.2 Jeugdwet. Deze zijn opgenomen in de klachtenregeling. Uit praktische overwegingen is ervoor gekozen dat de klachtencommissie zelf het jaarverslag op- en vaststelt, waarna het naar de directie en klantenraad wordt gezonden.

De directie vult dit verslag nog aan ten aanzien van de overige vereisten genoemd in artikel 5.2 van onderhavig reglement.

De directie moet op zijn beurt het verslag uiterlijk 1 juni van het daaropvolgend jaar versturen naar Onze Ministers (artikel 4.3.2 Jeugdwet), de inspectie en aan organisaties die in de regio de belangen van de jeugdigen, ouders of pleegouders in algemene zin behartigen.