

Reglement klachtencommissie voor jeugdigen – gesloten jeugdzorg

1. Inleiding

Op grond van paragraaf 4.2.a. (art. 4.2.1 t/m art. 4.2.3) en art. 6.5.1 t/m 6.5.3 van de Jeugdwet, wordt in dit reglement de werkwijze van de klachtencommissies gesloten jeugdzorg van jeugdhulpaanbieder Horizon vastgelegd.

2. Leden

- 2.1 De klachtencommissie bestaat uit ten minste drie leden, waaronder een voorzitter die niet werkzaam is voor of bij de jeugdhulpaanbieder. Aan de behandeling van een klacht wordt niet deelgenomen door een persoon op wiens gedraging de klacht rechtstreeks betrekking heeft.
- 2.2 De klachtencommissie benoemt uit haar midden een voorzitter en één of meer plaatsvervangers.
- 2.3 De voorzitter fungeert als aanspreekpunt van de klachtencommissie.

3. Secretaris

- 3.1 De klachtencommissie wordt ondersteund door een secretaris, die wordt benoemd door de locatiemanager van de betreffende locatie.
- 3.2 De secretaris is belast met de volgende taken:
- Het notuleren van de jaarvergadering en overige vergaderingen van de klachtencommissie.
 - Het opstellen van de agenda voor de (jaar)vergadering, in overleg met de voorzitter.
 - De voorbereiding van het jaarverslag als bedoeld in artikel 12 van dit document.
 - Het voeren van de correspondentie met partijen die bij een bij de klachtencommissie aanhangig gemaakte klacht betrokken zijn.
 - In het kader van de behandeling van een klacht een schriftelijk verslag maken van de hoorzitting.
 - Het notuleren van de oordelen en beslissingen van de klachtencommissie evenals van de door de klachtencommissie aan de locatiemanager uit te brengen aanbevelingen.
 - Het archiveren van de stukken van de vergadering van de klachtencommissie en van de documenten die betrekking hebben op de klachten.

4. De behandeling van klachten

- 4.1 Bij de klachtencommissie kan een klacht tegen een jeugdhulpaanbieder worden ingediend over een gedraging van hen of van voor hen werkzame personen jegens een

jeugdige, ouder, pleegouder of voogd dan wel een beslissing zoals beschreven in artikel 6.3 van de Jeugdwet:

- a. door of namens de jeugdige, ouder of pleegouder, of voogd
- b. door een nabestaande, indien de jeugdige, ouder of pleegouder is overleden.

4.2 Klachten kunnen schriftelijk worden ingediend:

- via de brievenbussen van de klachtencommissies op de locaties.

4.3 Na ontvangst van de klacht wordt deze zo spoedig mogelijk behandeld.

4.4 De leden van de klachtencommissie zijn in beginsel bevoegd alle plaatsen op het terrein van de jeugdhulpaanbieder te betreden, en stukken in te zien en informatie in te winnen bij de zorgaanbieder voor zover zij dat redelijkerwijs noodzakelijk achten voor de behandeling van een klacht, met inachtneming van de privacy van cliënten en hiervoor geldende wettelijke regels.

5. **Bemiddeling**

5.1 De voorzitter wijst leden van de klachtencommissie roulerend aan als bemiddelaar, zij doen bij alle klachten een bemiddelingsaanbod, tenzij de klager heeft aangegeven of de bemiddelaar ter slotsom komt, vanwege aard en ernst, dat de klacht ter zitting behandeld moet worden.

5.2 De secretaris draagt er zorg voor dat de bemiddelaar de actuele klachten ontvangt.

5.3 De bemiddelaar benadert de klager en vraagt of bemiddeling tot een oplossing van de klacht kan leiden. Als de klager bemiddeling wenst, dan wordt dit uitgevoerd.

5.4 De jeugdhulpaanbieder garandeert dat een lijnfunctionaris beschikbaar is om de beklagde partij in bemiddeling te vertegenwoordigen (namens hem / haar te spreken) en ook namens de locatiemanager maatregelen te nemen als dit in bemiddeling nodig wordt geacht.

5.5 Als de klager terstond aangeeft de klacht te willen intrekken, dan vindt dat plaats. Als de klager bemiddeling afwijst, dan wordt de klacht doorgezet naar een hoorzitting.

5.6 De bemiddelaar informeert de klachtencommissie en de locatiemanager schriftelijk over het resultaat van de bemiddeling en over eventuele naar aanleiding daarvan gemaakte afspraken.

6. **Hoorzitting**

6.1 De klachtencommissie, bestaande uit tenminste drie leden, houdt zitting nadat bemiddeling niet tot een oplossing heeft geleid of na ontvangst van een klacht. De secretaris informeert, na overleg met de voorzitter, drie leden van de klachtencommissie, welke niet hebben deelgenomen aan bemiddeling, ten behoeve van de te houden hoorzitting volgens rooster.

- 6.2 De leden, die deelnamen aan de hoorzitting beraadslagen en beslissen. Indien de stemmen staken, is de beslissing van de voorzitter van de zitting, dan wel zijn plaatsvervanger, doorslaggevend.
- 6.3 Bij het horen in het kader van een klacht als bedoeld in artikelen 6.3.1, eerste lid (vrijheidsbeperkende maatregelen, waaronder afzondering en overplaatsing), 6.3.2, eerste lid (toepassing van jeugdhulpverleningsprogramma's en geneeskundige behandelingsmethoden), 6.3.3, eerste lid (beperkingen in communicatiemiddelen en bezoek), en 6.3.4, eerste en derde lid (controle maatregelen), 6.3.5, eerste lid (maatregelen tijdens het vervoer, zoals vastpakken en vasthouden), 6.3.7 (maatregelen gedurende tijdelijke noodsituaties) of een beslissing aangaande verlof als bedoeld in artikel 6.4.1 van de Jeugdwet, maken in ieder geval van de klachtencommissie deel uit een jurist en een gekwalificeerd gedragswetenschapper.
- 6.4 De voorzitter van de zitting bepaalt in overleg met de secretaris plaats, dag en uur van de hoorzitting met inachtneming van de voorgeschreven termijnen.

7. Verzending stukken

- 7.1 De leden van de klachtencommissie die deelnemen aan de hoorzitting ontvangen de benodigde stukken minimaal drie werkdagen vóór de hoorzitting.

8. Onderzoek ter zitting

- 8.1 De voorzitter van de zitting opent de zitting en stelt de leden van de klachtencommissie voor aan de klager, en degene over wie geklaagd is. Hierna legt de voorzitter betrokkenen uit hoe het verloop van de procedure is. Hij leidt het gesprek en geeft de andere leden van de commissie gelegenheid aan het gesprek deel te nemen en vragen te stellen.
- 8.2 Aan het einde van de klachtbehandeling wordt aan klager en aan degene over wie is geklaagd gelegenheid geboden nog nadere opmerkingen te maken. De voorzitter van de zitting sluit vervolgens het onderzoek. Hij vermeldt op welke termijn de klager, degene over wie geklaagd is en de locatiemanager de uitspraak kunnen verwachten.

9. Beraadslagingen

- 9.1 Na afloop van de hoorzitting vangen de beraadslagingen van de klachtencommissie aan, uitmondend in een gemotiveerde beslissing.
- 9.2 De beslissing wordt ondertekend door de voorzitter van de zitting. De uitspraak bevat de namen van de leden van de commissie die deel hebben genomen aan de behandeling van de klacht.
- 9.3 De klachten, oordelen en eventuele aanbevelingen worden opgenomen in het registratiesysteem van het secretariaat ten bate van het jaarverslag.
- 9.4 De leden van de klachtencommissie dragen na de afhandeling van een klacht zorg voor de vernietiging van de door hen ontvangen stukken.

10 Terugkoppeling

- 10.1 Na bemiddeling geeft de lijnfunctionaris binnen 2 weken een terugkoppeling over de uitvoering van de tijdens de bemiddeling gemaakte afspraken aan de locatiemanager en de vertrouwenspersoon.
- 10.2 Na een uitspraak te hebben ontvangen, deelt de locatiemanager binnen 2 weken schriftelijk aan de klachtencommissie mee of het oordeel wordt overgenomen. Het betrokken afdelingshoofd deelt de uitkomst mee aan de jongere en de vertrouwenspersoon, en zorgt voor uitvoering van de eventueel te nemen maatregelen.

12. Huishoudelijke vergaderingen

- 12.1 De klachtencommissie voert minimaal 2 x per jaar overleg met het locatiemanagement van de betreffende locatie.
- 12.2 De leden ontvangen uiterlijk vier dagen voor de vergadering de agenda en eventuele bijbehorende stukken van de secretaris.
- 12.3 De agenda wordt door de secretaris in overleg met de voorzitter opgesteld.
- 12.4 De leden kunnen agendapunten voor de vergaderingen inbrengen bij de secretaris tot veertien dagen voor de vergadering.
- 12.5 De vergaderingen worden genotuleerd door de secretaris en op de eerstvolgende vergadering vastgesteld.
- 12.6 De klachtencommissie stelt elk kalenderjaar een openbaar jaarverslag op. Uiterlijk in de maand mei, wordt dit tijdens de vergadering besproken en vastgesteld.

13. Vernietiging van gegevens en geheimhouding

- 13.1 Een lid van de klachtencommissie dat aftreedt, dient de nog in zijn persoonlijk bezit zijnde gegevens betreffende behandelde klachten te vernietigen of ter vernietiging over te dragen aan de secretaris en is, ook al maakt hij geen deel meer uit van de klachtencommissie, nog geheimhouding verplicht over hetgeen hem uit hoofde van zijn functie bekend is geworden.

14. Slotbepalingen

- 14.1 Indien dit reglement van de klachtencommissie in strijd is met het bemiddelings- en klachtenprotocol voor jeugdigen dan wel de Jeugdwet prevaleren de bepalingen uit de genoemde regelingen.
- 14.2 Indien een klacht zich richt op een ernstige situatie met een structureel karakter, stelt de klachtencommissie de jeugdhulpaanbieder daarvan in kennis. Indien de klachtencommissie niet is gebleken dat de jeugdhulpaanbieder 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.

- 14.3 De kosten van de klachtencommissie worden door de betreffende locatie gedragen. De leden van de klachtencommissie ontvangen vacatiegelden en reiskostenvergoeding.
- 14.4 De leden van de klachtencommissie worden benoemd voor een periode van 5 jaar en zij kunnen maximaal voor twee keer herbenoemd worden voor dezelfde periode.
- 14.5 De leden van de klachtencommissie treden af (worden herbenoemd) volgens rooster.
- 14.6 Leden van de klachtencommissie kunnen geen (neven)functies uitoefenen die strijdig zijn met of schadelijk zijn voor de vervulling van hun werkzaamheden voor de klachtencommissie. Voorafgaand aan hun benoeming en gedurende het lidmaatschap geven de leden van de klachtencommissie inzage in hun (neven)functies bij de locatiemanager.
- 14.7 De Directieraad kan een lid ontslaan:
- op eigen verzoek;
 - bij de aanvaarding van een (neven)functie die onverenigbaar is met het lidmaatschap; of,
 - indien tweederde van de leden van de klachtencommissie hierom verzoekt wegens verwaarlozing van de taak of wegens een andere dringende reden, op grond waarvan handhaving als lid redelijkerwijs niet gevegd kan worden.

Hangende de ontslagprocedure kan de Directieraad het betreffende lid van de klachtencommissie schorsen. De klachtencommissie doet binnen acht weken na ontslag een bindende voordracht aan de directieraad ten behoeve van de vervulling van de vacature.

Klachten m.b.t. onze locaties Midgaard en Hestia kunnen gestuurd worden. naar:
Horizon Midgaard/ Hestia
T.a.v. de Klachtencommissie Midgaard
Monsterseweg 216
2553 RM Den Haag
E-mail: KlachtencommissieMidgaardHestia@Horizon.eu

Klachten m.b.t. onze locatie Harreveld kunnen gestuurd worden naar:
Klachtencommissie Horizon Harreveld
T.a.v. secretaris klachtencommissie
Kerkstraat 51
7135 JJ Harreveld
E-mail: secretariaatHarreveld@horizon.eu