

Klachtenreglement van de Klachtencommissie Jeugdhulp Zuid-Holland 2018

De Jeugdwet¹ zoals die op 1 januari 2015 in werking is getreden, verplicht elke jeugdhulpaanbieder tot het treffen van een regeling voor de behandeling van klachten over gedragingen van hen of van voor hen werkzame personen jegens een jeugdige, ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of een pleegouder in het kader van de verlening van jeugdhulp, de uitvoering van een kinderschermingsmaatregel of jeugdreclassering.

Ten behoeve van het bereiken van maximale objectiviteit bij de behandeling van klachten, alsmede omwille van de efficiency, heeft een aantal jeugdhulpaanbieders in Zuid-Holland besloten tot het gezamenlijk instellen van een klachtencommissie: de Klachtencommissie Jeugdhulp Zuid-Holland. De klachtencommissie wordt gevormd door leden die geen van allen enig belang hebben, financieel noch commercieel, bij een van de deelnemende jeugdhulpaanbieders.

Gezien het feit dat een aantal van deze jeugdhulpaanbieders ook Gesloten Jeugdhulp biedt, stelt dit bijzondere eisen aan de samenstelling van de commissie en aan de bevoegdheden van de commissie.

Dit Klachtenreglement van de samenwerkende jeugdhulpaanbieders vindt zijn grondslag in de Jeugdwet. Het reglement bepaalt hoe de klachtencommissie is samengesteld en op welke wijze de commissie en de samenwerkende jeugdhulpaanbieders klachten behandelen die bij de commissie worden ingediend.

De aangesloten jeugdhulpaanbieders brengen de klachtenregeling en het reglement op passende wijze onder de aandacht van degenen die volgens het reglement een klacht kunnen indienen.

Artikel 1. Begripsomschrijvingen

1.1 Gedraging:

Enig handelen of nalaten van of bejegening door de jeugdhulpaanbieder, haar medewerkers of anderszins voor haar werkzame personen jegens een jeugdige, diens ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of een pleegouder.

1.2 Klager:

Een klacht kan ingediend worden:

- door of namens de jeugdige, diens ouder(s), ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of een pleegouder;
- door een nabestaande, indien de jeugdige, ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of de pleegouder is overleden.

1.3 Klacht:

Een uiting van ontevredenheid van een klager over gedragingen als bedoeld in 1.1.

¹ De volledige tekst van de Jeugdwet is te vinden op www.wetten.nl

1.4 Beklaagde:

De jeugdhulpaanbieder op wie of wiens medewerker(s) of anderszins voor haar werkzame perso(o)n(en) de klacht betrekking heeft.

1.5 Commissie:

De klachtencommissie belast met de behandeling van klachten bedoeld in 1.3.

1.6 De directie/bestuurder:

De directie/bestuurder van de jeugdhulpaanbieder.

Artikel 2. De commissie

2.1

De jeugdhulpaanbieders hebben een klachtencommissie die bestaat uit tenminste 3 leden inclusief de voorzitter. De leden zijn niet werkzaam bij of voor een van de jeugdhulpaanbieders. In de commissie hebben minimaal zitting: een jurist, een gedragswetenschapper en een arts of psychiater.

2.2

De leden -waarvan de (plaatsvervangend) voorzitter in die functie- worden benoemd door de gezamenlijke besturen van de jeugdhulpaanbieders voor een termijn van 4 jaar; zij kunnen tot tweemaal toe herbenoemd worden.

2.3

De commissie verricht haar werkzaamheden volgens de bepalingen van dit reglement.

2.4

Een commissielid heeft een verschoningsplicht in de gevallen dat dit lid een persoonlijk belang bij een ingediende klacht heeft of wanneer er op andere wijze feiten of omstandigheden bestaan waardoor in het algemeen de onpartijdigheid in het geding komt.

2.5

De commissie wordt bijgestaan door een secretaris, die met voorafgaand fiat van de commissie wordt benoemd door de gezamenlijke besturen van de jeugdhulpaanbieders.

2.6

De commissie en de secretaris zijn gehouden tot geheimhouding jegens anderen dan klager en beklagde van al hetgeen in het kader van de klachtenprocedure te hunner kennis komt, behoudens informatie die hetzij niet vertrouwelijk is dan wel die buiten de klachtenprocedure om reeds openbaar was of is.

Artikel 3. De klachtbehandeling door de commissie

3.1

Klager wendt zich in principe per e-mail (of als dat niet kan, schriftelijk) tot de commissie. Aangegeven moet worden op welke gedraging en op wie de klacht betrekking heeft.

De klager kan zich bij het op schrift stellen van de klacht laten bijstaan door een door de gemeente gefinancierde vertrouwenspersoon. Indien de klager zich wil laten bijstaan door een ander, bijvoorbeeld een advocaat, zijn de eventuele kosten daarvan voor rekening van de klager.

Een klacht kan ook worden ingediend indien degene over wie geklaagd wordt, overleden is.

De commissie bevestigt de ontvangst van de klacht per e-mail (of als dat niet kan, schriftelijk).

3.2

De klacht wordt in principe binnen een jaar na de dag waarop de klager kennis heeft gekregen van de gedraging, ingediend. Een na afloop van deze termijn ingediende klacht is alleen ontvankelijk indien blijkt dat de klacht is ingediend zo spoedig mogelijk als redelijkerwijs van de klager kon worden verlangd.

3.3

- a. Een klacht is ontvankelijk als zij voldoet aan de vereisten van dit reglement.
- b. Indien de commissie de klacht niet-ontvankelijk acht zal de commissie dat onder opgave van redenen aan de klager en de beklagde mededelen.
- c. De commissie kan besluiten om het in behandeling nemen van (ofwel een reeds lopende behandeling van) een ontvankelijke klacht op te schorten, voor een door haar te bepalen duur, indien de klager een naar inhoud of strekking zelfde klacht ook aanhangig heeft gemaakt bij enige andere ter zake bevoegde instantie. De commissie stelt de klager en de beklagde van een dergelijk besluit op de hoogte.
- d. De commissie kan besluiten om een ontvankelijke klacht niet (verder) in behandeling te nemen als zij van oordeel is dat de klacht naar inhoud of strekking reeds eerder is behandeld door de commissie. De commissie stelt de klager en de beklagde van een dergelijk besluit gemotiveerd op de hoogte.
- e. De commissie kan besluiten om een ontvankelijke klacht niet in behandeling te nemen, dan wel een reeds ingezette behandeling daarvan te staken, als zij van oordeel is dat de klager de klachtenprocedure conform dit reglement gebruikt voor een ander doel dan waarvoor deze is bestemd. De commissie stelt de klager en de beklagde van een dergelijk besluit gemotiveerd op de hoogte.

3.4

Indien de klacht betrekking heeft op het handelen van het bestuur van de jeugdhulpaanbieder, treedt haar raad van toezicht in de rol van het bestuur zoals beschreven in dit reglement.

3.5

Indien de commissie de klacht ontvankelijk acht en in behandeling neemt, stelt zij de beklagde in beginsel in de gelegenheid binnen maximaal drie weken na ontvangst daarvan per e-mail (of eventueel schriftelijk) een toelichting te geven op de gedraging waarover is geklaagd (het zgn. verweerschrift).

3.6

De commissie belegt binnen maximaal drie weken na ontvangst van het verweerschrift een hoorzitting, waarbij zij klager en beklagde hoort, in de regel in elkaars aanwezigheid, en deze hun zienswijze over de klacht kunnen toelichten (hoor en wederhoor). Een hoorzitting wordt gehouden door minimaal drie leden van de commissie, onder wie de (plaatsvervangend) voorzitter. De voorzitter leidt de hoorzitting.

3.7

Van de hoorzitting wordt een samenvattend verslag op hoofdpunten gemaakt dat aan klager en beklagde per e-mail (of als dat niet mogelijk is, schriftelijk) wordt toegezonden. Zij worden in de gelegenheid gesteld binnen een termijn van een week na

toezending hierop per e-mail (of als dat niet mogelijk is, schriftelijk) te reageren. Daarbij kan geen nieuwe of nadere inbreng plaatsvinden. Alleen feitelijke onjuistheden, mits binnen de door de commissie gestelde termijn aan haar doorgegeven, worden in het verslag gecorrigeerd.

3.8

De klager en de beklagde kunnen zich bij de behandeling laten bijstaan door een raadsman of vertrouwenspersoon. De commissie kan verzoeken schriftelijke informatie, van belang voor een juiste beoordeling van de gedraging, aan de commissie over te leggen. Alle informatie die ter kennis van de commissie komt, is ter inzage voor klager en beklagde. Met de aangeleverde informatie, de klacht en het verweerschrift dient vertrouwelijk te worden omgegaan zoals beschreven in het privacyreglement van de zorgaanbieder.

3.9

De commissie is bevoegd getuigen en deskundigen te horen en is verplicht tot geheimhouding. Van het horen van getuigen en deskundigen wordt te allen tijde een intern verslag gemaakt.

3.10

De commissie kan in overleg met de klager en de beklagde beslissen dat gepoogd zal worden, de klacht via bemiddeling af te (doen) handelen. De commissie stelt hiervoor een termijn vast, na afloop waarvan zij de klachtbehandeling voortzet, (nader) aanhoudt dan wel beëindigt.

3.11

De commissie stelt de klager en de beklagde in beginsel binnen drie weken na de datum van de hoorzitting per e-mail (of als dat onmogelijk is, schriftelijk) en met redenen omkleed door middel van een uitspraak in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.

Indien de klacht betrekking heeft op de Gesloten jeugdhulp, neemt de commissie zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken, te rekenen vanaf de datum waarop de klacht is ontvangen, een beslissing op de klacht.

3.12

Indien het de commissie niet mogelijk is haar uitspraak uit te brengen binnen de in het vorige lid genoemde termijn, doet zij daarvan per e-mail (of als dat onmogelijk is, schriftelijk) en met redenen omkleed mededeling aan de klager en de beklagde, onder vermelding van de termijn waarbinnen zij haar uitspraak zal uitbrengen.

3.13

Indien een klacht zich richt op een ernstige situatie met een structureel karakter, stelt de commissie de jeugdhulpaanbieder daarvan in kennis. Indien de commissie niet is gebleken dat de jeugdhulpaanbieder ter zake maatregelen heeft getroffen, meldt de commissie deze klacht aan de ingevolge de Jeugdwet 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 (artikel 4.2.2 van de Jeugdwet).

3.14

Bij Gesloten Jeugdhulp kunnen jeugdigen en degenen die het gezag hebben ook klagen over vrijheid beperkende maatregelen. Wanneer de klacht uiteindelijk gegrond wordt verklaard, kan de commissie:

- de vrijheid beperkende maatregel geheel of gedeeltelijk buiten werking stellen;

- opdracht geven een nieuwe beslissing te nemen en daarvoor een termijn stellen;
- bepalen dat er een tegemoetkoming moet komen; dit kan in financiële zin zijn.

3.15

Tegen de uitspraak van de commissie staat geen beroep open. Behoudens het bepaalde in artikel 4 kan naar aanleiding van de uitspraak niet met de commissie worden gecorrespondeerd.

Artikel 4. De klachtafhandeling door de jeugdhulpaanbieder

4.1

De directie/bestuurder van de jeugdhulpaanbieder tegen wie of tegen wiens medewerker de klacht gericht is, deelt de klager, de desbetreffende medewerker en de commissie binnen vier weken na ontvangst van de uitspraak van de commissie schriftelijk mee of hij naar aanleiding van die uitspraak maatregelen zal nemen en zo ja, welke.

4.2

Indien het de directie/bestuurder niet mogelijk is zijn mededeling binnen de in het vorige lid genoemde termijn uit te brengen, doet hij daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager, de desbetreffende medewerker en de commissie onder vermelding van de termijn waarbinnen hij zijn mededeling zal uitbrengen, met dien verstande dat dit uitstel ten hoogste vier weken is.

Artikel 5. Verslaglegging

De directie/bestuurder van elke jeugdhulpaanbieder afzonderlijk draagt er zorg voor dat door deze over elk kalenderjaar een openbaar verslag inzake de klachtafhandeling wordt opgesteld. Onderdeel hiervan kan een aparte paragraaf zijn waarin de jeugdhulpaanbieder zich verantwoordt over de be- en afhandeling van de ingediende klachten. Hierin dienen tenminste te zijn opgenomen:

- het aantal en de aard van de door de commissie behandelde klachten;
- een geanonimiseerde weergave van de strekking van de oordelen en aanbevelingen van de commissie;
- de aard van de maatregelen die zijn genomen naar aanleiding van de oordelen en aanbevelingen van de commissie.

Contactgegevens Klachtencommissie Jeugdhulp Zuid-Holland

Secretariaat Klachtencommissie Jeugdhulp Zuid-Holland
Postbus 258
3000 AG Rotterdam
Telefoon: 06-28223189
E-mail: secretariaat@klachtencommissiejeugdhulpzh.nl