Klachtenreglement van de Klachtencommissie Jeugdhulp Zuid-Holland 2022

De Jeugdwet [1] 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 kinderbeschermingsmaatregel 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.

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 hun interne klachtenregeling en dit reglement voor externe behandeling van klachten op passende wijze onder de aandacht van degenen die volgens dit 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, 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.

1.4 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] De volledige tekst van de Jeugdwet is te vinden op https://wetten.overheid.nl

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 en een gedragswetenschapper.

2.2
De leden -waaronder 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 beklaagde van al hetgeen in het kader van de klachtenprocedure te hunner kennis komt, behoudens informatie die niet vertrouwelijk is of die buiten de klachtenprocedure om reeds openbaar was of is.

Artikel 3. De klachtbehandeling door de commissie

3.1
a. Klager wendt zich in principe middels het door de jeugdhulpaanbieder verstrekte/op diens website geplaatste klachtenformulier per e-mail (of als dat niet kan, schriftelijk) tot de commissie. Aangegeven moet worden op welke gedraging als bedoeld in Artikel 1.1 en op wie de klacht betrekking heeft.
b. 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, zijn de eventuele kosten daarvan voor rekening van de klager.
c. Een klacht kan ook worden ingediend indien degene over wie geklaagd wordt, niet meer werkzaam is bij de jeugdhulpaanbieder.
d. De commissie bevestigt de ontvangst van de klacht per e-mail (of als dat niet kan, schriftelijk).

3.2
De klacht dient binnen een jaar na de dag waarop de klager kennis heeft gekregen van de gedraging, te worden 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. De commissie is uitsluitend bevoegd met betrekking tot klachten, niet gesloten jeugdhulp betreffende, tegen de bij haar aangesloten jeugdhulpaanbieders. Indien een klacht tegen een andere instelling aan haar wordt voorgelegd, verklaart zij zich onbevoegd.
b. Een klacht is ontvankelijk als zij voldoet aan artikel 1.1 t/m 1.4 en 3.2 van dit reglement en daartoe naar oordeel van de commissie voldoende is onderbouwd.
Indien de commissie de klacht reeds aanstonds niet-ontvankelijk acht, zal de commissie dat onder opgave van redenen aan de klager en de beklaagde mededelen.
c. De commissie kan de klacht, indien haar op grond van het klachtenformulier (en/of eventuele andere door de klager verstrekte informatie) reeds aanstonds duidelijk is dat deze ongegrond is, zonder verder onderzoek en zonder verdere behandeling en hoorzitting 'kennelijk ongegrond' verklaren. De commissie stelt de klager en de beklaagde van een dergelijk besluit gemotiveerd op de hoogte.
d. De commissie kan besluiten om een klacht niet (verder) in behandeling te nemen, dan wel een reeds ingezette behandeling daarvan te staken, als zij van oordeel is dat de klacht naar inhoud of strekking reeds eerder is behandeld door de commissie of enige andere ter zake bevoegde instantie. De commissie stelt de klager en de beklaagde van een dergelijk besluit gemotiveerd op de hoogte.
e. De commissie kan besluiten om het in behandeling nemen van (ofwel een reeds lopende behandeling van) een 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 beklaagde van een dergelijk besluit op de hoogte.
f. De commissie kan besluiten om een klacht niet (verder) in behandeling te nemen, dan wel een reeds ingezette behandeling daarvan te staken, als zij van oordeel is dat de klager de klachtenprocedure gebruikt voor een ander doel dan waarvoor deze is bestemd. De commissie stelt de klager en de beklaagde van een dergelijk besluit gemotiveerd op de hoogte.
g. De klager kan een klacht intrekken; daartoe dient hij de commissie in principe per e-mail uiterlijk 24 uur vóór het tijdstip van aanvang van de hoorzitting te hebben geïnformeerd.

3.4
Indien de klacht betrekking heeft op het handelen van het bestuur van de jeugdhulpaanbieder, treedt in de klachtenbehandeling haar raad van toezicht op namens die jeugdhulpaanbieder, op de wijze zoals beschreven in dit reglement.

3.5
Indien de commissie de klacht in behandeling neemt, stelt zij de beklaagde in de gelegenheid in beginsel 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
Al dan niet op verzoek van partijen, kan de commissie getuigen en deskundigen horen of besluiten tot een schriftelijke verklaring in plaats van horen. Indien de commissie een dergelijk verzoek afwijst, wordt dit besluit gemotiveerd. Van het verhoor wordt een

verslag gemaakt. Dit verslag (dan wel de hiervoor bedoelde schriftelijke verklaring) wordt aan beide partijen ter beschikking gesteld.

De commissie kan verzoeken schriftelijke informatie, van belang voor een juiste beoordeling van de gedraging, aan de commissie over te leggen.

3.7
De commissie belegt binnen maximaal drie weken na de uiterlijke ontvangstdatum van het verweerschrift een hoorzitting, waarbij zij klager en beklaagde in de gelegenheid stelt om door de commissie te worden gehoord en hun zienswijze over de klacht toe te lichten, in de regel in elkaars aanwezigheid (hoor en wederhoor). Een hoorzitting wordt gehouden door minimaal drie leden van de commissie, onder wie de (plaatsvervangend) voorzitter. De (plaatsvervangend) voorzitter leidt de hoorzitting. De klager en beklaagde kunnen zich –met overeenkomstige toepassing van artikel 3.1.b- bij de behandeling laten bijstaan door een raadsman of vertrouwenspersoon.

3.8
In beginsel wordt het maken van een geluidsopname van de hoorzitting toegestaan, uitsluitend voor eigen gebruik, tenzij er zwaarwegende redenen zijn dit niet te doen. In dat geval biedt de commissie een alternatief aan. De commissie verwacht dat van tevoren duidelijk wordt gemaakt dat er een geluidsopname wordt gemaakt. Op verzoek van de commissie wordt aan haar een kopie van de opname verstrekt. Er mag niet in geluidsopnamen geknipt en/of geplakt worden. De geluidsopname is uitsluitend voor eigen gebruik. Degene die de geluidsopname heeft gemaakt, c.q. daarover beschikt, verstrekt deze niet aan derden zonder toestemming van allen die aan de hoorzitting deelnamen, noch maakt hij/zij deze zonder hun toestemming openbaar.

Het maken van beeldopnamen is nadrukkelijk niet toegestaan.

3.9
Indien aan het einde van de voor de hoorzitting beschikbare tijd desgevraagd blijkt dat niet alle relevante informatie is geleverd, kan de commissie besluiten gelegenheid te geven tot schriftelijke aanvulling dan wel een vervolg-hoorzitting te houden.

3.10
Van de hoorzitting wordt een samenvattend verslag op hoofdpunten gemaakt dat aan klager en beklaagde 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.

3.11
Alle informatie die ter kennis van de commissie komt, is ter inzage voor klager en beklaagde. Met deze informatie (waaronder de klacht en het verweerschrift) dienen zij vertrouwelijk om te gaan zoals beschreven in het privacyreglement van de jeugdhulpaanbieder.

3.12
Indien een gegronde 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).

3.13
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.

Contactgegeven Klachtencommissie Jeugdhulp Zuid-Holland

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