

Klachtenregeling cliënten en pleegouders

Documenteigenaar: B. Cleutjens, bestuurssecretaris

Opsteller: B. Cleutjens, bestuurssecretaris

Datum vaststelling: 2018

Datum evaluatie:

Versie: 6



Versietabel

Versie	Datum	Auteur	Wijzigingen

Klachtenregeling Cliënten en Pleegouders

Deze klachtenregeling geldt voor alle cliënten en pleegouders die hulp krijgen van en/of worden begeleid door Juvent. De klachtenregeling is gebaseerd op en voldoet aan de Jeugdwet, § 4.2.a Klachtrecht, artikel 4.2.1 tot en met 4.2.3 (zie bijlage).

In deze regeling is ook de werkwijze van de onafhankelijke klachtencommissie opgenomen.

Uitgangspunten

- Juvent streeft naar een optimale ondersteuning en een goed contact met cliënten, hun gezins(systeem) en pleegouders.
- Er kunnen zich situaties voordoen waarin cliënten, hun gezins(systeem) en pleegouders niet tevreden zijn over gedragingen van Juvent of (één van) haar medewerkers.
- Het verdient de voorkeur dat cliënten, hun gezins(systeem) en pleegouders onvrede eerst bespreken met de betrokken medewerker en/of diens leidinggevende om tot een oplossing te komen. Een leidinggevende kan dit gesprek delegeren naar een andere functionaris.
- Wanneer overleg niet tot een bevredigende oplossing leidt, houden cliënten, hun gezins(systeem) en pleegouders het recht om alsnog een klacht in te dienen bij de onafhankelijke klachtencommissie.
- Hoewel het eerst bespreken van onvrede met betrokkenen de voorkeur heeft, hebben cliënten, hun gezins(systeem) en pleegouders altijd het recht om een klacht direct ter behandeling voor te leggen aan de onafhankelijke klachtencommissie.

Artikel 1. Begripsomschrijvingen

- 1.1 *Stichting*: Stichting Juvent, van rechtswege vertegenwoordigd door de bestuurder.
- 1.2 *Gedraging*: enig handelen of nalaten alsmede het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor de jeugdige, ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent, stiefouder, verzorger of pleegouder.
- 1.3 *Klager*: een klacht kan worden ingediend:
 - a. Door of namens de jeugdige, ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent, stiefouder, verzorger of een pleegouder of;
 - b. 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, stiefouder, verzorger of pleegouder is overleden.
- 1.4 *Klacht*: is een uiting van onvrede van een klager over gedragingen van Juvent of voor Juvent werkzame personen.
- 1.5 *Aangeklaagde*: Juvent of een voor Juvent werkzame persoon tegen wiens gedraging de klacht gericht is.
- 1.6 *Commissie*: de onafhankelijke klachtencommissie belast met de behandeling van klachten zoals bedoeld in artikel 4.2.1 van de Jeugdwet.

Artikel 2. De commissie

- 2.1 De stichting heeft een onafhankelijke klachtencommissie die bestaat uit drie leden inclusief de voorzitter. De leden zijn niet werkzaam bij Juvent.
- 2.2 De leden worden benoemd door de raad van bestuur van Juvent voor een termijn van vier jaar; zij kunnen tot tweemaal toe herbenoemd worden.
- 2.3 Voordat tot benoeming van een lid van de klachtencommissie kan worden overgegaan vraagt de raad van bestuur de instemming van de ondernemingsraad, de cliëntenraad en de pleegouderraad.

- 2.4 De commissie verricht haar werkzaamheden volgens de bepalingen van dit huishoudelijk reglement.
- 2.5 Een commissielid heeft een verschoningsplicht in de gevallen dat hij een persoonlijk belang bij een ingediende klacht heeft of wanneer er op andere wijze feiten of omstandigheden bestaan waardoor in het algemeen de onpartijdigheid schade zou kunnen lijden.
- 2.6 Aan de commissie is een ambtelijk secretaris verbonden die geen deel uitmaakt van de commissie. De ambtelijk secretaris heeft een geheimhoudingsplicht voor alle zaken die binnen de commissie behandeld worden. De ambtelijk secretaris wordt door de raad van bestuur benoemd.
- 2.7 De leden van de commissie zijn bevoegd kennis te nemen van alle dossiers en gegevens, die voor haar oordeelsvorming relevant zijn. De commissie besluit zelf over de relevantie.
- 2.8 De commissie is bevoegd inlichtingen in te winnen bij personen die in de instelling werkzaam zijn. Deze personen zijn verplicht de gevraagde inlichtingen te geven, tenzij enige wettelijke bepaling zich daartegen verzet.
- 2.9 De commissie kan zich laten bijstaan door interne of externe deskundigen. Een externe deskundige wordt - in overleg met de commissie - per geval door de raad van bestuur aangezocht, voor rekening van de instelling.

Artikel 3. De klachtbehandeling

- 3.1 Klager wendt zich schriftelijk tot de commissie. De klager kan zich bij het op schrift stellen van de klacht laten bijstaan door een door hem zelf gekozen raadsman of vertrouwenspersoon. Aangegeven moet worden op welke gedraging en op wie de klacht betrekking heeft. De commissie bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk zowel aan de klager als aan de aangeklaagde. Een klacht kan ook worden ingediend indien degene over wie geklaagd wordt, overleden is.
- 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 ontvankelijk, indien blijkt dat de klacht is ingediend zo spoedig mogelijk als redelijkerwijs van de klager kon worden verlangd.
- 3.3 Een klacht is ontvankelijk als zij voldoet aan de vereisten van de relevante wet en deze regeling. Indien de commissie de klacht niet-ontvankelijk acht zal de commissie dat onder opgave van redenen aan de klager mededelen.
- 3.4 Indien de commissie de klacht ontvankelijk acht, stelt zij de klager en de beklaagde in ieder geval binnen maximaal twee weken in de gelegenheid mondeling en/of schriftelijk een toelichting te geven op de gedraging waarover is geklaagd. De commissie spreekt geen oordeel uit zonder beiden te hebben gehoord.
- 3.5 De klager en de beklaagde kunnen zich bij de behandeling laten bijstaan door een door hem zelf gekozen raadsman of vertrouwenspersoon. Eventuele kosten van deze bijstand blijven voor rekening van de klager respectievelijk van de aangeklaagde.
- 3.6 De commissie kan verzoeken schriftelijke informatie, van belang voor een juiste beoordeling van de gedraging, aan de commissie te overleggen. Alle informatie die ter kennis van de commissie komt, is ter inzage voor klager en aangeklaagde.
- 3.7 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 verslag gemaakt.
- 3.8 De commissie kan beslissen in overleg met de klager en de aangeklaagde de klacht via bemiddeling af te handelen. De commissie stelt hiervoor een termijn vast.
- 3.9 De commissie stelt de klager, de aangeklaagde en de raad van bestuur binnen zes weken nadat de klager zich tot de commissie heeft gewend schriftelijk en met redenen

omkleed in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.

- 3.10 Indien het voor de commissie niet mogelijk is haar oordeel over de klacht uit te brengen binnen de in het vorige lid genoemde termijn, doet zij daarvan schriftelijk met redenen omkleed mededeling aan de klager en de aangeklaagde, onder vermelding van de termijn waarbinnen zij haar oordeel zal uitbrengen.

Artikel 4. Bemiddeling

- 4.1 Alvorens de klacht door de commissie wordt behandeld, wordt een bemiddelingspoging ondernomen door de leidinggevende van degene over wie wordt geklaagd. Een leidinggevende kan de bemiddeling gemotiveerd delegeren naar een andere functionaris.
- 4.2 De klager of leidinggevende kan de commissie gemotiveerd verzoeken de klacht te behandelen zonder bemiddelingspoging.
- 4.3 De bemiddelingspoging dient binnen vier weken te worden afgerond.
- 4.4 Het resultaat van de bemiddeling wordt schriftelijk aan de klager en de commissie meegedeeld.

Artikel 5. De klachtafhandeling

- 5.1 De raad van bestuur van de stichting deelt de klager, degene over wie is geklaagd en de commissie binnen vier weken 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. Indien hij afwijkt van het oordeel van de commissie dient hij daarvan de redenen aan te geven.
- 5.2 Indien het voor de raad van bestuur 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, degene over wie geklaagd is 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.
- 5.3 Indien een klacht zich richt op een ernstige situatie met een structureel karakter dat niet langer mag voortduren, stelt de klachtencommissie de raad van bestuur hiervan in kennis. Indien de klachtencommissie niet is gebleken dat de jeugdhulpaanbieder ter zake maatregelen heeft getroffen, meldt de klachtencommissie deze klacht aan de met toezicht belaste ambtenaar overeenkomstig artikel 4.2.2. van de Jeugdwet. Onder een klacht over een ernstige situatie wordt verstaan een klacht over een situatie waarbij sprake is van onverantwoorde hulp.
- 5.4 Indien de raad van bestuur het oordeel van de klachtencommissie over een gegronde klacht overneemt, wordt deze klacht opgenomen in het personeelsdossier van de betreffende medewerker. Bij deels gegronde klachten wordt enkel het gegronde deel in het personeelsdossier opgenomen.

Artikel 6. Verslaglegging

- 6.1 De raad van bestuur van de stichting draagt er zorg voor dat over elk kalenderjaar een openbaar verslag wordt opgesteld overeenkomstig artikel 4.3.1 van de Jeugdwet. Hierin dienen te zijn opgenomen:
- a. Een beknopte beschrijving van deze regeling.
 - b. De wijze waarop de stichting deze regeling onder de aandacht van haar cliënten en pleegouders heeft gebracht.
 - c. De samenstelling van de klachtencommissie.
 - d. In welke mate de klachtencommissie haar werkzaamheden heeft kunnen verrichten met inachtneming van het gestelde in artikel 4.2.1 en 4.2.2 van de Jeugdwet.

- e. Het aantal en de aard van de door de commissie behandelde klachten.
- f. Een geanonimiseerde weergave van de strekking van de oordelen en aanbevelingen van de klachtencommissie.
- g. De aard van de maatregelen die zijn genomen naar aanleiding van de aanbevelingen van de klachtencommissie.

Bijlage 1 - Jeugdwet

§ 4.2.a. Klachtrecht

Artikel 4.2.1

1. De jeugdhulpaanbieder en de gecertificeerde instelling treffen 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 kindbeschermingsmaatregel of jeugdreclassering. Zij brengen de regeling op passende wijze onder hun aandacht.
2. De in het eerste lid bedoelde regeling:
 - a. Voorziet erin dat de klachten van 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 worden behandeld door een klachtencommissie die bestaat uit ten minste drie leden, waaronder een voorzitter die niet werkzaam is voor of bij de jeugdhulpaanbieder of de gecertificeerde instelling.
 - b. Waarborgt dat aan de behandeling van een klacht niet wordt deelgenomen door een persoon op wiens gedraging de klacht rechtstreeks betrekking heeft.
 - c. Waarborgt dat de klachtencommissie binnen een in de regeling vastgelegde termijn na indiening van de klacht de klager, degene over wie is geklaagd en, indien dit niet dezelfde persoon is, de jeugdhulpaanbieder of de gecertificeerde instelling, schriftelijk en met redenen omkleed in kennis stelt van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
 - d. Waarborgt dat bij afwijking van de onder c bedoelde termijn de klachtencommissie daarvan met redenen omkleed mededeling doet aan de klager, degene over wie is geklaagd en, indien dit niet dezelfde persoon is, de jeugdhulpaanbieder of de gecertificeerde instelling, onder vermelding van de termijn waarbinnen de klachtencommissie haar oordeel over de klacht zal uitbrengen.
 - e. Waarborgt dat de klager en degene over wie is geklaagd door de klachtencommissie in de gelegenheid worden gesteld mondeling of schriftelijk een toelichting te geven op de gedraging waarover is geklaagd.
 - f. Waarborgt dat de klager en degene over wie is geklaagd zich bij de behandeling van de klacht kunnen laten bijstaan.
3. De jeugdhulpaanbieder en de gecertificeerde instelling zien erop toe dat de klachtencommissie, bedoeld in het tweede lid, onderdeel a, haar werkzaamheden verricht volgens een door deze commissie op te stellen reglement.
4. Bij de klachtencommissie, bedoeld in het tweede lid, onderdeel a, kan een klacht tegen een jeugdhulpaanbieder of een gecertificeerde instelling worden ingediend over een gedraging 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:
 - a. Door of namens 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, of
 - b. 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.
5. De jeugdhulpaanbieder en de gecertificeerde instelling delen de klager en de klachtencommissie, bedoeld in het tweede lid, onderdeel a, binnen een maand na ontvangst van

het in het tweede lid, onderdeel c, bedoelde oordeel van de klachtencommissie schriftelijk mee of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja welke. Bij afwijking van de in de eerste volzin genoemde termijn, doen de jeugdhulpaanbieder en de gecertificeerde instelling daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en de klachtencommissie, onder vermelding van de termijn waarbinnen de jeugdhulpaanbieder of de gecertificeerde instelling zijn standpunt aan hen kenbaar zal maken.

6. Titel 9.1 van de Algemene wet bestuursrecht is niet van toepassing op klachten als bedoeld in dit artikel.

Artikel 4.2.2

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.

Artikel 4.2.3

De artikelen 4.2.1 en 4.2.2 zijn niet van toepassing op klachten ten aanzien van jeugdigen die op grond van een andere wet onvrijwillig in een accommodatie zijn opgenomen, voor zover deze overeenkomstig een bijzondere wettelijke regeling door een klachtencommissie kunnen worden behandeld.