

KLACHTENREGELING

Stichting Regiecentrum Bescherming en Veiligheid

per 1 januari 2020

Klachtenregeling

Regiecentrum Bescherming en Veiligheid (Regiecentrum) begeleidt cliënten zo goed en zorgvuldig mogelijk. Toch kunnen zich situaties voordoen waarin een cliënt niet tevreden is over de manier waarop de medewerkers hebben gehandeld of gecommuniceerd. Hierover gaat Regiecentrum graag samen met u in gesprek. Mocht dit niet tot een oplossing leiden, dan kan een klacht worden ingediend. Een goede klachtafhandeling hoort bij ons streven naar een optimale kwaliteit van hulpverlening. Daarom heeft Regiecentrum deze klachtenregeling vastgesteld.

Met deze klachtenregeling geven we uitvoering aan de gestelde eisen vanuit de artikelen 4.2.1 en 4.2.2. van de Jeugdwet en artikel 4.2.7. tot en met artikel 4.2.9. WMO. Hierin wordt gesteld dat Regiecentrum een klachtenregeling dient te hebben. Op basis van artikel 4.2.1. is titel 9.1 van de Algemene Wet Bestuursrecht niet van toepassing.

Begripsbepaling

Artikel 1 Uitleg van veel voorkomende woorden in de klachtenregeling

- a. Stichting** Stichting Regiecentrum Bescherming en Veiligheid: bestaande uit de Gecertificeerde Instelling Jeugd- en Gezinsbescherming en Veilig Thuis Friesland. De Stichting wordt in deze regeling ook wel 'de organisatie' genoemd.
- b. Klacht** Een signaal of een uiting van onvrede over een concrete gedraging van één of meer personen, handelend voor of bij de Stichting.
- c. Klager¹** Degene die als zodanig is genoemd in deze regeling, doch in ieder geval een cliënt zijnde
- a) een jeugdige;
 - b) ouders van de jeugdige met en zonder gezag;
 - c) degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent;
 - d) een pleegouder van de jeugdige die een pleegcontract heeft gesloten met een pleegzorgaanbieder;
 - e) een voogd van de jeugdige;
 - f) een nabestaande indien één van in a t/m e genoemde personen is overleden.
- Daarnaast kan iedereen, die door een gedraging wordt geraakt, een klacht indienen wanneer
- g) men als (voormalig) lid van het gezin of huishouden of als ex-partner direct betrokken is bij het huiselijk geweld en/of kindermishandeling;
 - h) men in enige relatie staat tot de jeugdige of de volwassen direct betrokkene.

¹ Overall waar in deze regeling de mannelijke vorm staat aangegeven, kan deze ook worden gelezen in de vrouwelijke variant.

- d. Beklaagde** De Stichting of bij de Stichting werkzame persoon over wie een klacht wordt ingediend.
- e. Jeugdige** Een in Nederland verblijvend persoon tussen 12 en 23 jaar voor wie in te zetten jeugdzorg volgens de Jeugdwet noodzakelijk is.
- f. Ambtelijk secretaris** De door de Stichting aangewezen medewerker die als secretaris werkzaamheden uitvoert voor de klachtencommissie zonder hiervan deel uit te maken.
- g. Vertrouwenspersoon** Een persoon die klager als toevoerder ondersteunt in het contact met de Stichting en helpt om het standpunt van de cliënt goed onder woorden te brengen. Dit kan een persoon zijn van bijvoorbeeld Zorgbelang Fryslân of een vertrouwd persoon uit het eigen netwerk van de klager.
- h. Cliëntenraad** Het door de Stichting ingestelde orgaan met als taak het behartigen van de gemeenschappelijke belangen van de cliënten binnen de doelstellingen van de Stichting.
- i. Gedraging** Enig handelen of nalaten dat gevolgen heeft voor de klager, bijvoorbeeld de wijze waarop een medewerker van de Stichting met de klager omgaat, de manier waarop beslissingen worden genomen of informatie (niet) wordt gegeven.
- j. Klachtencommissie** De onafhankelijke externe commissie belast met de behandeling van bij haar ingediende klachten, verder te noemen 'de commissie'.
- k. Bemiddelingsgesprek** Een gesprek tussen de beklagde en de klager met als doel de klacht op te lossen zonder behandeling door de commissie.
- l. Hoorzitting** Het gesprek waarin de klachtencommissie met klager en beklagde in gesprek gaat over de klacht, met toepassing van het basisprincipe dat beide partijen tegelijk gehoord worden (hoor en wederhoor).
- m. Werkdag** Iedere reguliere werkdag met uitzondering van wettelijk erkende feestdagen.
- m. Ontvankelijkheid** Een klacht is ontvankelijk als aan de voorwaarden voor het indienen van de klacht wordt voldaan. Als een klacht ontvankelijk is zal deze door de klachtencommissie behandeld worden.
- o. Gegrond / ongegrond** In de uitspraak van de commissie kan staan dat een klacht gegrond of ongegrond is. Is de klacht 'gegrond', dan betekent dat dat de commissie de klager gelijk geeft. Is de klacht 'ongegrond', dan betekent dat dat de commissie de klager niet gelijk geeft.

p. Gemachtigde

De klager kan iemand schriftelijk machtigen om hem tijdens de hoorzitting bij te staan. In uitzonderlijke gevallen kan deze persoon de klager tijdens de hoorzitting vertegenwoordigen.

Bepalingen over de klacht

Artikel 2 Waar kan over worden geklaagd

- 2.1 Er kan worden geklaagd over 'een gedraging'. Daaronder valt het handelen van een persoon (actief iets doen) maar ook het nalaten om iets te doen.
- 2.2 Het nemen van een besluit door de Stichting valt ook onder 'gedraging'. Het dient wel een besluit te betreffen dat gevolgen heeft voor de klager. Hiermee worden uitdrukkelijk niet bedoeld:
- besluiten waartegen bijvoorbeeld beroep kan worden ingesteld bij de kinderrechter, zoals besluiten die de uitvoering van de ondertoezichtstelling betreffen of het opheffen van een ondertoezichtstelling of uithuisplaatsing;
 - zaken waarover men in overleg met de teammanager kan treden (bijvoorbeeld over het uitbreiden van de omgang of het veranderen van gezinsvoogd of onderzoeker).

Artikel 3 Wie kan er een klacht indienen

- 3.1 Een klacht kan worden ingediend door:
- a) een jeugdige;
 - b) ouders van de jeugdige (met of zonder gezag);
 - c) degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent;
 - d) een pleegouder van de jeugdige die een pleegcontract heeft gesloten met een pleegzorgaanbieder;
 - e) een voogd van de jeugdige;
 - f) een nabestaande indien één van in a t/m e genoemde personen is overleden.
- 3.2. Daarnaast kan iedereen, die door een gedraging wordt geraakt, een klacht indienen als men:
- g) als (voormalig) lid van het gezin of huishouden of als ex-partner direct betrokken is bij het huiselijk geweld en/of kindermishandeling;
 - h) in enige relatie staat tot de jeugdige of de volwassen direct betrokkene.

Artikel 4 Het indienen van een klacht

Adressering, vormvereiste, termijn

- 4.1 Klachten dienen per brief te worden ingediend bij de commissie. De klager kan hierbij worden ondersteund door een vertrouwenspersoon van Zorgbelang Fryslân. De klacht moet geschreven zijn in de Nederlandse taal en door de klager zijn ondertekend.
- 4.2 Klachten moeten worden gericht aan de klachtencommissie en ingediend bij (het secretariaat van) de commissie, op het volgende adres:
Klachtencommissie Regiecentrum Bescherming en Veiligheid
Postbus 312
8901 BC Leeuwarden.
In de klacht moet in ieder geval staan:
- naam en adres van de klager;
 - de naam van de medewerker(s) tegen wie de klacht is gericht;
 - een beschrijving van de gedraging(en) waarop de klacht betrekking heeft;
 - wanneer de gedraging heeft plaatsgevonden.
- 4.3 De datum waarop de klacht door de commissie is ontvangen, wordt door de commissie als indieningsdatum beschouwd.

- 4.4 Als de klacht binnen de Stichting door een ander dan door de commissie wordt ontvangen, zorgt de ontvanger dat de klacht zo snel mogelijk wordt doorgezonden naar de commissie. De klacht geldt als ingediend op de dag dat de Stichting de klacht heeft ontvangen.
- 4.5 De commissie kan de klager vragen de klacht opnieuw te formuleren als deze beledigende, grievende of agressieve woorden bevat. Als de klager niet aan dit verzoek voldoet, kan de commissie besluiten de klacht niet in behandeling te nemen.
- 4.6 Aan de klager wordt binnen tien werkdagen na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging toegezonden.
- 4.7 Als tijdens de klachtbehandeling door dezelfde klager een nieuwe klacht bij de commissie wordt ingediend, worden beide klachten tegelijk behandeld.
- 4.8 Een klacht kan tot uiterlijk een jaar (twaalf aaneengesloten maanden) nadat de gedraging waarover wordt geklaagd zich heeft voorgedaan, worden ingediend.
- 4.9 Een klacht die wordt ingediend na de in 4.8 genoemde termijn wordt in uitzonderlijke gevallen toch in behandeling genomen. Dit staat ter beoordeling van de commissie.

Bepalingen over de klachtenprocedure

Artikel 5 Bemiddelingsgesprek

- 5.1 De klachtencommissie onderzoekt bij klager of er ruimte is om de klacht informeel te behandelen. Als dat het geval is, vraagt de commissie de organisatie van de beklagde om een bemiddelingsgesprek met de klager en de beklagde te organiseren.
- 5.2 Het doel van een bemiddelingsgesprek is om de klacht naar tevredenheid van beide partijen op te lossen. Door te luisteren naar elkaars visie ontstaat mogelijk begrip voor elkaars standpunt.
- 5.3 De klager kan aangeven geen bemiddeling te willen.
- 5.4 De organisatie kan aangeven niet te willen bemiddelen omdat:
 - er voorafgaand aan de ontvangst van de klacht al (een) bemiddelingspoging(en) is/zijn ondernomen, of
 - hier zwaarwegende redenen voor zijn. Deze redenen zullen door de organisatie schriftelijk aan de commissie worden gemeld.
- 5.5 Als er geen bemiddelingsgesprek plaatsvindt, zal de klacht direct door de commissie in behandeling worden genomen.
- 5.6 De organisatie laat binnen twee weken na het bemiddelingsverzoek van de commissie weten wanneer het bemiddelingsgesprek plaatsvindt en met wie.
- 5.7 De organisatie stuurt binnen twee weken na het bemiddelingsgesprek een verslag van het bemiddelingsgesprek aan de ambtelijk secretaris van de commissie. De ambtelijk secretaris zorgt voor doorzending van het verslag aan de klager.
- 5.8 Het is aan klager om binnen twee weken na ontvangst van het bemiddelingsverslag aan te geven of de klachtprocedure wordt voortgezet of beëindigd. In uitzonderlijke gevallen, ter beoordeling van de commissie, kan de procedure in dit kader voor de termijn van maximaal vier weken worden opgeschort indien de klager zich gemotiveerd langer wil beraden over al dan niet voortzetten van de klacht.
- 5.9 Als een klacht in het bemiddelingsgesprek is opgelost, wordt deze niet verder door de commissie in behandeling genomen. De commissie sluit dan het klachtdossier. De klager en de beklagde ontvangen daarover een brief.
- 5.10 Als het bemiddelingsgesprek voor klager geen bevredigende oplossing heeft gebracht, wordt de klacht alsnog door de commissie in behandeling genomen. De commissie buigt zich over dat deel van de klacht waarover partijen het niet eens zijn geworden.

- 5.11 In het geval dat als gevolg van een gedraging of niet-handelen van een klager tweemaal achter elkaar een bemiddelingsgesprek niet door kan gaan, wordt de klacht niet meer in een bemiddelingsgesprek besproken. De organisatie informeert de commissie dat de klacht direct door de commissie in behandeling kan worden genomen. De klager krijgt hiervan schriftelijk bericht.

Artikel 6 De hoorzitting

Behandeling, informatie van derden, privacy, deskundigen

- 6.1 Om te kunnen beoordelen of een klacht gegrond is, krijgen zowel de klager als de beklagde de gelegenheid om door de commissie te worden gehoord in een hoorzitting. Hierbij geldt het beginsel van hoor en wederhoor.
- 6.2 Klager en beklagde kunnen zich bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door een vertrouwenspersoon/gemachtigde.
- 6.3 Voor de hoorzitting worden leden en adviserende deskundigen opgeroepen. Als de hoorzitting niet binnen een redelijke termijn kan plaatsvinden, krijgt de klager hierover schriftelijk bericht waarin wordt aangegeven binnen welke periode de hoorzitting wel kan plaatsvinden.
- 6.4 De hoorzitting is niet openbaar. Het is daarom niet toegestaan tijdens een hoorzitting beeld- en geluidopnames te maken, tenzij de voorzitter van de commissie en zowel klager als beklagde hiervoor toestemming geven.
- 6.5 De klager en de beklagde kunnen tot uiterlijk een week vóór de hoorzitting bij de commissie stukken indienen.
- 6.6 Alle op de klacht betrekking hebbende stukken worden ter beschikking gesteld aan de commissie, de klager en beklagde.
- 6.7 De jeugdige klager wordt in de gelegenheid gesteld bij de hoorzitting aanwezig te zijn. Hij kan zich hierin laten bijstaan door een vertrouwenspersoon, bijvoorbeeld van Zorgbelang Fryslân.
- 6.8 Het kan voorkomen dat de klager niet in staat is zelf bij de hoorzitting aanwezig te zijn en dat hij zich niet laat vertegenwoordigen door een gemachtigde. In dat geval zal de hoorzitting vanwege het niet kunnen toepassen van hoor en wederhoor niet doorgaan. De klacht wordt dan niet ontvankelijk verklaard.
- 6.9 De commissie kan de klager, de beklagde en derden vragen om schriftelijk informatie te geven, voor zover deze informatie voor de beoordeling door de commissie van belang kan zijn.
- 6.10 De Wet bescherming persoonsgegevens, de Algemene Verordening Gegevensbescherming, de Jeugdwet en de WMO dienen als uitgangspunt bij het over en weer verstrekken van informatie. De commissie deelt alle informatie die zij heeft ontvangen met klager en beklagde. Deze informatie kan tijdens de hoorzitting aan de orde komen.
- 6.11 De commissie kan op verzoek van de klager of de beklagde besluiten dat bepaalde stukken zoals bedoeld in 6.5 en 6.6, niet door de ander kunnen worden ingezien. De commissie deelt in dat geval wel de zakelijke inhoud van deze vertrouwelijke stukken aan de ander mee.
- 6.12 Met de klager en de beklagde wordt in elkaars aanwezigheid gesproken. Uitgezonderd hiervan is het geval waarin de klager of de beklagde hiertegen vooraf schriftelijk een gemotiveerd bezwaar indient bij de commissie en de commissie hierdoor van oordeel is dat van het beginsel van hoor en wederhoor moet worden afgeweken. In dat geval zal de commissie twee gesprekken voeren, te weten een gesprek met de klager en een gesprek met de beklagde.
- 6.13 De commissie is bevoegd om getuigen en deskundigen uit te nodigen om aan de hoorzitting deel te nemen en hen aan de klacht gerelateerde vragen voor te leggen. Deze getuigen en deskundigen hebben geen stemrecht. Klager en beklagde kunnen de commissie ook zelf vragen om getuigen en deskundigen uit te nodigen. Als de commissie dit verzoek niet inwilligt, ontvangt de verzoeker hierover bericht met de redenen waarom niet aan het verzoek wordt voldaan. Het kan zijn dat klager en/of beklagde zwaarwegende bezwaren hebben tegen

de door de ander verzochte getuige of deskundige. Deze bezwaren kunnen schriftelijk en voorzien van redenen aan de voorzitter van de commissie kenbaar worden gemaakt. De voorzitter van de commissie neemt schriftelijk een beslissing op het bezwaar. Hierbij vermeldt de voorzitter waarom hij tot deze beslissing is gekomen.

- 6.14 Van de hoorzitting wordt een conceptverslag gemaakt. De klager en de beklagde mogen binnen een termijn van vijf werkdagen, ingaand na aanlevering van het conceptverslag, schriftelijk op- en aanmerkingen op het conceptverslag maken. Deze op- en aanmerkingen worden toegevoegd als bijlage(n) bij het verslag van de hoorzitting.
- 6.15 In het geval dat als gevolg van een verwijtbare gedraging of niet-handelen van een klager tweemaal achter elkaar een hoorzitting niet door kan gaan, wordt de klacht niet meer in behandeling genomen. De klager krijgt hiervan schriftelijk bericht van de voorzitter van de commissie.

Artikel 7 Schorsing of voorlopige voorziening

Als de commissie in de loop van de klachtbehandeling van mening is dat schorsing of een voorlopige voorziening gerechtvaardigd is, brengt zij hierover een aanbeveling uit aan de bestuurder van Regiecentrum. De bestuurder neemt binnen zeven werkdagen een gemotiveerde beslissing.

Artikel 8 Uitspraak

- 8.1 De commissie kan een klacht, als deze ontvankelijk is, geheel of gedeeltelijk gegrond of ongegrond verklaren.
- 8.2 Binnen veertien weken na ontvangst van een klacht zal de commissie schriftelijk haar oordeel geven over de gegrondheid van de klacht.
- 8.3 Het is mogelijk dat het oordeel van de commissie niet binnen veertien weken beschikbaar is. In dat geval laat de commissie dit schriftelijk en met de reden voor de vertraging weten aan klager en beklagde. Daarbij wordt een nieuwe termijn vermeld waarbinnen de commissie haar oordeel geeft. Het bemiddelingstraject zoals omschreven in artikel 5 kan een reden zijn.
- 8.4 De uitspraak van de commissie bevat de redenen waarom de commissie tot het oordeel is gekomen. De uitspraak wordt, eventueel met aanbevelingen, toegezonden aan de klager, de beklagde(n), de manager van de beklagde en de Raad van Bestuur van de Stichting.

Artikel 9 Geen beroep tegen oordeel

- 9.1 Tegen het oordeel van de commissie kan niet in (hoger) beroep worden gegaan bij een rechterlijke instantie.
- 9.2 De klager kan wel de Nationale Ombudsman verzoeken een onderzoek in te stellen naar het handelen van Regiecentrum Bescherming en Veiligheid.

Artikel 10 Recht op bijstand en tolk

- 10.1 De klager kan zich in uitzonderlijke gevallen tijdens de hoorzitting laten vertegenwoordigen door een gemachtigde. Het schriftelijk verzoek hiertoe moet uiterlijk een week voor de geplande hoorzitting in het bezit zijn van de ambtelijk secretaris. De commissie beoordeelt of er sprake is van een uitzonderlijk geval. De gemachtigde moet in het bezit zijn van een schriftelijke volmacht.
- 10.2 Zowel de klager als de beklagde kunnen zich tijdens de behandeling laten bijstaan door een derde.
- 10.3 Als bij de klager, de beklagde of de commissie zwaarwegende bezwaren bestaan tegen de aanwezigheid van deze derde bij de hoorzitting, kan deze persoon de toegang worden geweigerd. Dit staat ter beoordeling van de commissie. Als de derde een advocaat is, dan kan hem de toegang niet worden geweigerd.
- 10.4 Als een klager zich onvoldoende kan uiten in de Nederlandse taal, kan de klager zich tijdens de hoorzitting laten bijstaan door een tolk.

- 10.5 De eventuele kosten voor een derde en/of tolk komen voor rekening van klager, tenzij de commissie anders beslist.

Artikel 11 Reactie van de Stichting naar aanleiding van een uitspraak

- 11.1 De Raad van Bestuur van de Stichting deelt de klager, de beklaagde, de manager en de commissie binnen twintig werkdagen (vier weken) na ontvangst van het oordeel van de commissie schriftelijk mee of het oordeel van de commissie wordt gedeeld en of er naar aanleiding van het oordeel eventueel maatregelen worden genomen en zo ja, welke.
- 11.2 Het is mogelijk dat de Stichting niet binnen twintig werkdagen kan reageren. In dat geval laat de Stichting dit schriftelijk en met de reden voor de vertraging weten aan de klager, de beklaagde, de manager en de commissie. Daarbij wordt een nieuwe termijn vermeld waarbinnen de Stichting haar reactie geeft. Dit uitstel kan ten hoogste twintig werkdagen (vier weken) zijn.
- 11.3. Als de Stichting het oordeel van de commissie over de gegrondheid van de klacht niet overneemt, wordt dit schriftelijk aan de commissie meegedeeld. De Stichting geeft hierbij de redenen aan waarom van het oordeel van de commissie wordt afgeweken.

Algemene bepalingen

Artikel 12 Verslaglegging en registratie

- 12.1 De Stichting zorgt er voor dat over elk kalenderjaar een openbaar verslag wordt opgesteld. Hierin worden het aantal en de aard van de door de commissie behandelde klachten vermeld. Dit verslag wordt vóór 1 juni van het daaropvolgende kalenderjaar gezonden aan het Sociaal Domein Friesland, Inspectie Jeugdzorg, Zorgbelang, Nationale Ombudsman, Cliëntenraad Regiecentrum Bescherming en Veiligheid, als ook aan organisaties die in de regio de belangen van jeugdigen, ouders of pleegouders in algemene zin behartigen.
- 12.2 In voornoemd verslag wordt in ieder geval opgenomen:
- een korte beschrijving van de regeling;
 - hoe de regeling onder aandacht van de cliënten is gebracht;
 - de samenstelling van de commissie;
 - het aantal klachten en de aard, die na bemiddeling zijn opgelost;
 - het aantal en de aard van de door de commissie behandelde klachten;
 - de strekking van de oordelen en aanbevelingen van de commissie;
 - de aard van de maatregelen van de directeur-bestuurder.
 - in welke mate de commissie haar werkzaamheden heeft kunnen verrichten met inachtneming van de waarborgen, bedoeld in de Jeugdwet.
- 12.3 Na afloop van een bemiddelingsgesprek en/of hoorzitting wordt aan een klager gevraagd hoe de klachtafhandeling is ervaren. Eens in de twee jaar worden de resultaten hiervan opgenomen in het openbaar verslag.
- 12.4 De commissie is bevoegd om in het jaarlijkse verslag algemene aanbevelingen te doen aan de Stichting ter verbetering van de kwaliteit van de hulpverlening.
- 12.5 Jaarlijks vindt er naar aanleiding van het uitgebrachte jaarverslag een overleg plaats tussen de voorzitter van de commissie en de bestuurder.
- 12.6 De registratie van klachten vindt plaats binnen het kader van het door de Stichting gehanteerde registratiesysteem.

Artikel 13 Bewaartermijn

De registratie en de dossiers worden gedurende vijf jaar bewaard in het archief, tenzij de commissie een verzoek van de klager tot eerdere vernietiging inwilligt.

Bepalingen over de commissie

Artikel 14 De commissie

Samenstelling, benoeming, facilitering

- 14.1 De commissie bestaat uit tenminste drie en maximaal zeven onafhankelijke leden waaronder een (vice)voorzitter. Deze personen werken niet voor de Stichting of een zorgaanbieder.
- 14.2 De leden van de commissie worden voor onbepaalde tijd benoemd door de bestuurder van de Stichting.
- 14.3 De leden van de commissie hebben een geheimhoudingsplicht.
- 14.4 Het lidmaatschap van de commissie eindigt:
 - door opzegging door het lid;
 - door overlijden van het lid;
 - door indiensttreding bij de Stichting dan wel een zorgaanbieder;
 - door een daartoe strekkend besluit van de voorzitter van de commissie, gebaseerd op gebleken achteloosheid in de uitoefening van het lidmaatschap.
- 14.5 De commissie wordt bij haar werkzaamheden ondersteund door een ambtelijk secretaris.
- 14.6 De commissie beschikt over inhoudelijk deskundige professionals uit de verschillende afdelingen van de Stichting. Als de commissie dit nodig vindt kan een inhoudelijk deskundige professional bij de hoorzitting aanwezig zijn. Deze deskundigen hebben geen stemrecht.
- 14.7 De Stichting verplicht zich om de commissie toegang te verschaffen tot relevante informatie (uitgezonderd werkaantekeningen) die in relatie staan tot de klacht. De klager geeft door de indiening van zijn klacht de commissie toestemming voor het inzien van de door de Stichting verschaft informatie. De klager geeft door het indienen van zijn klacht tevens toestemming aan de Stichting voor het verschaffen van relevante informatie aan de commissie.
- 14.8 Jaarlijks stelt de Raad van Bestuur van de Stichting een budget voor de klachtencommissie vast op basis van een ingediende begroting.

Artikel 15 Bevoegdheden commissie

Bevoegdheid, afzien van behandeling

- 15.1 De commissie is bevoegd een klacht te behandelen, tenzij het klachten betreft;
 - die anoniem zijn;
 - die betrekking hebben op (bijzondere) wettelijke regelingen van inrichtingen voor justitiële kindbescherming;
 - die ingediend worden na een jaar nadat de gedraging zich heeft voorgedaan (zie artikel 4.8 en 4.9 van deze regeling);
 - van medewerkers van de Stichting over de Stichting;
 - over andere stichtingen die een Gecertificeerde Instelling in stand houden, dan wel onder mandaat taken van de Stichting uitoefenen;
 - over het beleidsmatig handelen van de Stichting;
 - over zaken waarbij reeds een procedure van bezwaar en beroep op grond van de Algemene Wet Bestuursrecht loopt, of waarover een andere gerechtelijke of tuchtrechtelijke procedure loopt. De commissie kan in dit geval besluiten om de klachtbehandeling op te schorten, of om de klacht niet in behandeling te nemen;
 - die al eerder bij de commissie in behandeling zijn geweest en zich geen nieuwe feiten en omstandigheden hebben voorgedaan, één en ander ter beoordeling van de commissie.
- 15.2 De commissie beoordeelt of een klacht in behandeling kan worden genomen. Kan de commissie een klacht niet in behandeling nemen, dan ontvangt de klager hierover bericht met vermelding van de redenen waarom de klacht niet in behandeling wordt genomen.
- 15.3 Met betrekking tot zaken die niet in de regeling zijn opgenomen, beslist de commissie.

- 15.4 Alle cliënten worden bij aanvang van de hulp door de Stichting mondeling of schriftelijk geïnformeerd over het bestaan van de klachtenregeling en over mogelijke ondersteuning bij het indienen van een klacht.
- 15.5 De klachtenregeling valt onder de werking van de door de Stichting gehanteerde privacyreglementen (het privacyreglement voor de Gecertificeerde Instelling en het privacyreglement voor Veilig Thuis) die hierop onverkort van toepassing zijn.

Artikel 16 Behandeling van klachten door de commissie

Niet behandeling, niet-ontvankelijk verklaring en kennelijke ongegrondheid van een klacht

- 16.1 Als een klacht wordt ingetrokken of wordt opgelost in een bemiddelingsgesprek, dan wordt de klacht niet verder behandeld door de commissie.
- 16.2 De commissie kan de klacht niet-ontvankelijk verklaren als:
- niet is voldaan aan de formele vereisten voor indiening van een klacht, zoals beschreven in artikel 4 van deze regeling;
 - de klacht door een niet-klachtgerechtigde is ingediend.
- 16.3 Als bij indiening meteen duidelijk is dat een klacht ongegrond is, spreekt de voorzitter van de commissie dit oordeel uit zonder onderzoek en zonder partijen te hebben gehoord.
- 16.4 De commissie stelt de klager en beklagde schriftelijk van de niet-ontvankelijkheid of kennelijke ongegrondheid van een klacht op de hoogte. Hierbij vermeldt de commissie waarom zij tot deze beslissing is gekomen.
- 16.5 In geval van twijfel over de ontvankelijkheid van een klacht, zal de klacht in het voordeel van de klager toch ontvankelijk worden verklaard en behandeld worden volgens deze regeling.

Artikel 17 Wraking en verschoning

- 17.1 Een intern deskundige over wie direct of indirect wordt geklaagd, zal niet deelnemen aan de behandeling van de klacht. In dit geval wordt de desbetreffende interne deskundige vervangen.
- 17.2 Als zich rond een lid van de commissie feiten of omstandigheden voordoen, die de onafhankelijkheid mogelijk in gevaar brengt, dan kunnen zowel de klager als beklagde tegen deelname van dit commissielid bezwaar maken. Er is dan sprake van wraking.
- 17.3 De andere leden van de commissie beslissen bij meerderheid van stemmen of dit bezwaar terecht is. Bij staking van stemmen beslist de voorzitter. De beslissing wordt zo snel mogelijk schriftelijk medegedeeld aan de partijen.
- 17.4 Als zich rond een lid van de commissie feiten of omstandigheden voordoen die de onafhankelijkheid mogelijk in gevaar brengen, dan kan dit commissielid zich aan de behandeling van de klacht onttrekken. Er is dan sprake van verschoning. Een lid is verplicht zich te onttrekken, als de andere leden van de commissie van oordeel zijn dat van zulke feiten of omstandigheden sprake is.
- 17.5 In geval van wraking of verschoning wordt het betrokken lid vervangen. Als van wraking of verschoning geen sprake is, wordt de klachtbehandeling in dezelfde commissiesamenstelling voortgezet.

Artikel 18 Overgangs- en slotbepalingen

- 18.1 Indien de klacht betrekking heeft op een gedraging van de bestuurder van de Stichting, worden de in artikel 11 van deze regeling genoemde bevoegdheden uitgeoefend door de Raad van Toezicht van de Stichting.
- 18.2 Deze klachtenregeling is van toepassing vanaf de datum van bekendmaking door de Raad van Bestuur.
- 18.3 De klachtenregeling wordt tweejaarlijks door de Raad van Bestuur geëvalueerd en, zo nodig, gewijzigd.
- 18.4 Deze regeling kan worden gewijzigd, nadat de voorzitter van de commissie en de cliëntenraad in de gelegenheid zijn gesteld advies uit te brengen over het

Klachtenregeling

voorstel tot wijziging. De Stichting meldt aan de commissie en cliëntenraad in hoeverre hun adviezen in het wijzigingsvoorstel worden verwerkt. Indien een advies niet wordt verwerkt, wordt dit besluit met redenen omkleed kenbaar gemaakt aan de adviesgever.

- 18.5 Voor wijziging van deze regeling is toestemming van de ondernemingsraad nodig.

Deze regeling is vastgesteld op 5 maart 2020 en is in werking getreden op 9 maart 2020.

Deze klachtenregeling is vastgesteld na verkregen instemming van de Ondernemingsraad², en na advisering door de Cliëntenraad³ en de voorzitter commissie.

² Wet op de ondernemingsraden artikel 27 lid 1 sub j

³ Jeugdwet artikel 4.2.6 lid 1 sub 1