

Jaarverslag Klachtencommissie 2021

Inhoudsopgave

Inleiding.....	3
Samenstelling commissie en uitvoering werkzaamheden.....	4
-adviserende leden.....	4
-overleg klachtencommissie met directie Regiecentrum	4
-overleg met Zorgbelang Fryslân.....	4
-werkwijze.....	4
-werkzaamheden ambtelijk secretaris.....	5
Klachtgerechtigden	5
-positie van de klager t.o.v. de jeugdige.....	5
Klachtenoverzicht	6
Waar gingen de klachten over	7
Afhandeling klachten Jeugd- en Gezinsbescherming.....	8
-totaal ontvangen klachten	8
-totaal aantal behandelde klachten	9
Afhandeling klachten Veilig Thuis Friesland.....	10
-totaal ontvangen klachten	10
-totaal aantal behandelde klachten	11
Kwaliteitskader.....	12
“Rode draad”	12
Klacht: een voorbeeld	13
Aanbevelingen/conclusies klachtencommissie.....	13
Conclusies Raad van Bestuur	14
Tot slot	14
Beknorte weergave klachtenregeling.....	15

Inleiding

Regiecentrum Bescherming en Veiligheid bestaat uit twee onderdelen, Jeugd- en Gezinsbescherming en Veilig Thuis Friesland. Dit jaarverslag geeft zowel een totaal beeld van alle klachten als van de klachten bij beide onderdelen. Regiecentrum Bescherming en Veiligheid gebruikt klachten om structurele verbeteringen in de organisatie te realiseren. Er wordt veel waarde gehecht aan een vroegtijdige bespreking van de klacht, waardoor de onvrede van de klager zo snel mogelijk weggenomen kan worden. Bij de indiening van een klacht wordt de klager op de hoogte gesteld dat hij zich tijdens de klachtenprocedure kan laten bijstaan door een vertrouwenspersoon van Zorgbelang Fryslân.

Regiecentrum Bescherming en Veiligheid streeft ernaar dat klachten worden behandeld daar waar zij zijn ontstaan, namelijk op het niveau van de dienstverlening. Wij trachten cliënten daarom te bewegen om hun klacht op dat niveau bespreekbaar te maken door het voeren van een ‘bemiddelingsgesprek’ met de desbetreffende teammanager en de beklaagde medewerker. Afgelopen jaar is gebleken dat dit traject voor een gedeelte van de cliënten voldoende gelegenheid heeft geboden om hun klacht aan de orde te stellen. Deze cliënten hadden na het bemiddelingsgesprek geen behoefte meer aan een formele afhandeling door de onafhankelijke klachtencommissie.

In dit jaarverslag wordt aandacht besteed aan de samenstelling van de commissie, het aantal klachten dat in 2021 is ingediend en op welke wijze deze tot een afronding zijn gekomen. Tevens komen de eventuele aanbevelingen van de klachtencommissie en de hierop door de directie ingezette verbetermaatregelen aan de orde. Een beknopte weergave van de klachtenprocedure is bijgevoegd (bijlage).

Dit jaarverslag wordt toegezonden aan Sociaal Domein Fryslân, de Inspectie Jeugdzorg, de Nationale Ombudsman, Zorgbelang Fryslân en de Raad van Toezicht en de Cliëntenraad van Regiecentrum Bescherming en Veiligheid. Intern wordt het jaarverslag aangeboden aan de directie en het managementteam. Het jaarverslag wordt gepubliceerd op de website van Regiecentrum Bescherming en Veiligheid.

Samenstelling commissie en uitvoering werkzaamheden

Regiecentrum Bescherming en Veiligheid heeft een onafhankelijke klachtencommissie. De commissie bestond in 2021 uit de volgende onafhankelijke leden:

- > De heer mr. W.P. Claus voorzitter klachtencommissie
- > Mevrouw mr. S. Timmermans waarnemend voorzitter klachtencommissie
- > De heer A. Osinga lid klachtencommissie
- > Mevrouw A. Paap lid klachtencommissie
- > De heer G. Hielema lid klachtencommissie
- > Mevrouw S. Schipper lid klachtencommissie
- > De heer H. de Vries lid klachtencommissie

De zeven leden van deze commissie hebben geen formele banden met de Stichting Regiecentrum Bescherming en Veiligheid. Ook zijn zij niet de leidinggevende of directe collega van de medewerker tegen wie de klacht zich richt. De leden van de commissie zijn of waren werkzaam in de (para-) medische, publieke en zorgsector, reclassering en rechtspraak.

Adviserende leden

De klachtencommissie kan zich (in complexe zaken) laten adviseren door medewerkers van Regiecentrum Bescherming en Veiligheid die niet bij de klacht zijn betrokken.

Alleen de onafhankelijke leden van de commissie hebben een rol in de besluitvorming; de adviserende leden hebben geen stemrecht. Leden en adviserende leden van de klachtencommissie, eventuele getuigen en (inhoudelijk) deskundigen zijn verplicht tot geheimhouding.

De klachtencommissie wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris. Deze is door Regiecentrum Bescherming en Veiligheid (verder ook: Regiecentrum) aan de commissie ter beschikking gesteld.

Overleg klachtencommissie met directie Regiecentrum

De voorzitter en/of de waarnemend voorzitter van de klachtencommissie heeft eenmaal per jaar overleg met de directie van Regiecentrum. In dit overleg worden zowel klachten en de uitwerkingen ervan op het beleid als de ontwikkelingen van Regiecentrum besproken.

Overleg met Zorgbelang Fryslân

Jaarlijks vindt er een bespreking plaats met Zorgbelang Fryslân, directie Regiecentrum en de ambtelijk secretaris klachtencommissie. Tijdens deze bespreking wordt o.a. het jaarverslag van Zorgbelang Fryslân (met aanbevelingen voor het Regiecentrum) besproken, daarnaast is deze bespreking een evaluatie ten behoeve van de samenwerking gedurende een klachtenprocedure.

Werkwijze

De commissie heeft in 2021 haar werkzaamheden conform art. 4.2.1 lid 2 Jeugdwet kunnen uitvoeren. Het proces van de klachtenafhandeling is beschreven in de klachtenregeling, een beknopte weergave hiervan is als bijlage aan het jaarverslag toegevoegd. De cliënt wordt bij aanvang van de begeleiding aan de hand van een folder op de hoogte gesteld van de mogelijkheid om een klacht in te dienen. Tevens wordt de klachtenregeling desgevraagd aan cliënten toegezonden en daarnaast kan de klachtenregeling via de website gedownload worden. Na indiening van de klacht ontvangt de klager van de commissie een folder over de mogelijkheid om in de klachtenprocedure te worden bijgestaan door een vertrouwenspersoon van Zorgbelang Fryslân. Tijdens de klachtenprocedure wordt de in de regeling vastgelegde termijn van 14 weken aangehouden. Bij afwijking van de termijn doet de commissie hiervan schriftelijk en met redenen omkleed mededeling aan klager en beklagde, onder vermelding van de termijn waarbinnen de klachtencommissie haar oordeel over de klacht zal uitbrengen. De commissie heeft zich ingezet om de procedures telkens zo snel en zo zorgvuldig als mogelijk af te ronden en zal dat in de toekomst blijven doen. De Raad van Bestuur van Regiecentrum Bescherming en Veiligheid heeft altijd binnen de wettelijke termijn van 4 weken na ontvangst van het oordeel van de commissie schriftelijk kenbaar gemaakt of het oordeel van de klachtencommissie werd gedeeld, of er naar aanleiding hiervan maatregelen werden genomen en zo ja welke.

Werkzaamheden ambtelijk secretaris

De ambtelijk secretaris verzorgt de correspondentie van de klachtencommissie. Tevens behandelt de ambtelijk secretaris ook de verzoeken om informatie over de klachtenregeling of het toezenden van de klachtenregeling. De ambtelijk secretaris is het aanspreekpunt voor iedereen die informatie wil ontvangen over de klachtenregeling en de klachtencommissie. Dit geldt zowel voor de klagers als voor de medewerkers van Regiecentrum of anderen.

Klachtgerechtigden

Art. 4.2.1. lid 4 Jeugdwet stelt, dat klager (jeugdige, ouder, pleegouder) kan klagen bij de klachtencommissie Stichting Regiecentrum Bescherming en Veiligheid. Naast de omschrijving van het begrip klager uit de Jeugdwet is er in de regeling voor gekozen om eenieder die in enige relatie staat tot de jeugdige de mogelijkheid te geven om een klacht in te dienen. Hierbij wordt het criterium gehanteerd dat een klager zelf 'in zijn belang geraakt' moet zijn, teneinde ontvankelijk te worden verklaard in zijn klacht.

Positie van de klager t.o.v. de jeugdige

In 2021 zijn het met name de ouders van de jeugdige die een klacht hebben ingediend en daarbij valt op dat de klacht veelal door één van de ouders wordt ingediend, vader of moeder. In deze klachtzaken is er vaak sprake van een complexe echtscheidings situatie. De klachten die worden ingediend vanuit de zijde van de moeder laten een lichte daling zien, terwijl de klachten die worden ingediend door de vader een stijging laten zien.

Positie van de klager	2021	2020
Jeugdige	-	-
Vader	12	9
Moeder	16	17
Ouders gezamenlijk	4	1
Grootouders	2	2
Oom/tante	-	1
(Namens)volwassen zoon of dochter m.b.t. ouders	1	2
Partners	-	1
Pleegouders/opvanghuis	1	1
Vertrouwenspersoon	-	1
Totaal	36	35

Klachtenoverzicht

In 2021 zijn in totaal 36 klachten bij Regiecentrum Bescherming en Veiligheid binnengekomen. Ten opzichte van het aantal van 35 ontvangen klachten in 2020 betekent dit dat bijna hetzelfde aantal klachten in 2021 is ingediend. Van deze 36 klachten zijn er 13 klachten niet in behandeling genomen wegens o.a. niet-ontvankelijkheid, of omdat de klacht is ingetrokken of het afzien van behandeling (omdat de klacht reeds eerder bij de klachtencommissie in behandeling is genomen en zich geen nieuwe feiten of omstandigheden hebben voorgedaan). Er zijn 23 klachten in behandeling genomen door de klachtencommissie. Verder handelde de klachtencommissie nog 14 klachten uit 2020 af in 2021, de langere looptijd van deze klachten heeft te maken met de coronacrisis en toen geldende maatregelen en daarnaast is het grootste gedeelte van deze klachten in het 4^e kwartaal van 2020 ingediend. Er zijn in 2021 in totaal 4 klachten gedeeltelijk gegrond verklaard.

De klachten van 2021 betroffen de volgende onderdelen:

- > Jeugd- en Gezinsbescherming (31)
- > Veilig Thuis Friesland (5)

Cliënten kunnen klagen over bejegening en over de wijze waarop een besluit tot stand is gekomen. Soms wordt een klacht bij Regiecentrum Bescherming en Veiligheid ingediend, terwijl deze betrekking heeft op een andere zorginstelling. In dat geval wordt een dergelijke klacht conform de voorschriften uit de Algemene Wet Bestuursrecht (Awb) doorgestuurd aan de desbetreffende instelling.

In totaal zijn er 8 klagers die in 2021 bij het indienen van een klacht en/of in de daarop volgende procedure ondersteuning hebben gekregen van een vertrouwenspersoon van Zorgbelang Fryslân. Daarnaast zijn er 4 klachten uit 2020 behandeld in 2021, waarbij er ondersteuning is verleend door een vertrouwenspersoon van Zorgbelang Fryslân.

Waar gingen de klachten over

	2021	2020
Houding en handelen jeugdbeschermer/medewerker	24	22
Communicatie/bejegening/partijdigheid/nalatigheid	38	28
Gebrek aan vertrouwen	1	2
Ontbreken en inhoud schriftelijke verslaglegging	7	9



Omdat een ingediende klacht uit meerdere verschillende onderwerpen kan bestaan, ligt het aantal onderwerpen zoals hiervoor opgenomen hoger dan het aantal ingediende klachten.

Ten opzichte van 2020 zijn de categorieën “gebrek aan vertrouwen” en “ontbreken en inhoud schriftelijke verslaglegging” gedaald. De categorieën “Houding en handelen Jeugdbeschermer/medewerker” en “Communicatie/bejegening/partijdigheid/nalatigheid” laten een stijging zien. Dit is een punt van aandacht voor het Regiecentrum.

Daarnaast heeft de klachtencommissie in 2021 in totaal 2 keer het verzoek ontvangen tot het toewijzen van een andere jeugdbeschermer. Dit aantal is hiermee gelijk gebleven in vergelijking met 2020. De klachtencommissie is niet bevoegd om een andere jeugdbeschermer aan te stellen, maar kan daar desgewenst wel over adviseren. De cliënt wordt hiervan op de hoogte gesteld voordat de hoorzitting plaatsvindt om geen verkeerde verwachtingen te wekken.

De klachtencommissie heeft in 2021 geen klachten ontvangen over seksueel misbruik en/of grensoverschrijdend gedrag door medewerkers van Regiecentrum Bescherming en Veiligheid.

Afhandeling klachten Jeugd- en Gezinsbescherming



Afhandeling klachten Jeugd- en Gezinsbescherming 2021 (inclusief 6 nog lopende klachten uit 2020):

- > 11 klachten zijn opgelost via een bemiddelingsgesprek.
- > Van de 6 klachten die in een hoorzitting aan de orde kwamen, achtte de klachtencommissie 2 klachten gedeeltelijk gegrond en 4 klachten ongegrond.
- > 14 klachten werden ingetrokken, is door de commissie afgezien van behandeling of zijn niet-ontvankelijk verklaard.
- > 6 klachten waren eind 2021 nog in behandeling; deze worden in 2022 afgehandeld.

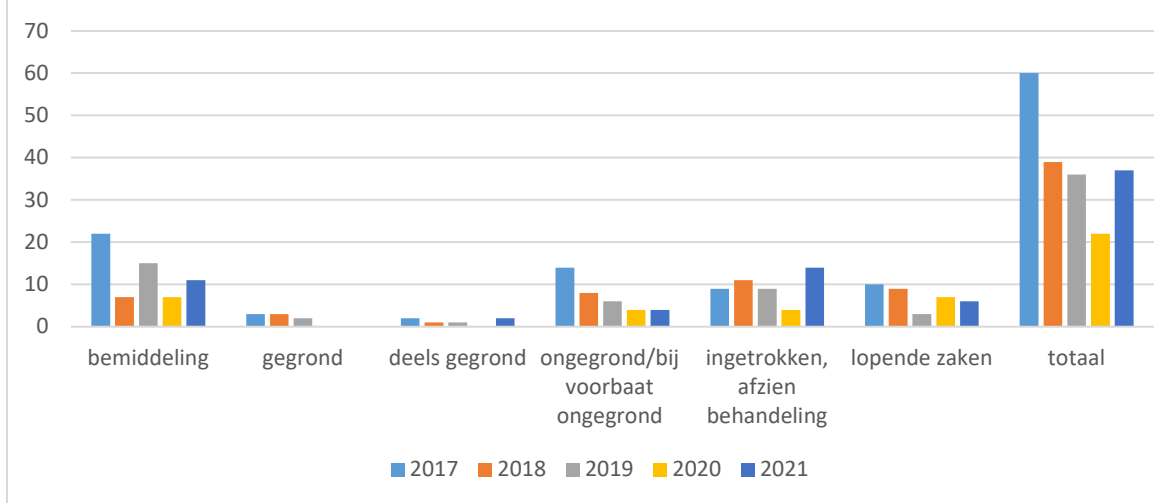
Totaal aantal ontvangen klachten Jeugd- en Gezinsbescherming

	2021	2020
Aantal lopende klachten uit vorig verslagjaar	6	3
Aantal ingediende klachten in verslagjaar	31	19
Totaal aantal klachten	37	22

Totaal aantal behandelde klachten Jeugd- en Gezinsbescherming

	2021		2020	
Bemiddeling	11		7	
Commissiegesprek/hoorzitting	6		3	
Gegrond				
Gedeeltelijk gegrond		2		
Ongegrond		4		3
Bij voorbaat ongegrond	-		1	
Ingetrokken/niet-ontvankelijk/afzien behandeling	14		4	
Lopende klachten per 31 december (door naar volgend verslagjaar)	6		7	
Totaal aantal klachten	37		22	

Totaal Jeugd- en Gezinsbescherming



Afhandeling klachten Veilig Thuis Friesland



Afhandeling klachten Veilig Thuis Friesland 2021 (inclusief 8 nog lopende klachten uit 2020):

- > 1 klacht is opgelost via een bemiddelingsgesprek.
- > Van de 4 klachten die in een hoorzitting aan de orde kwamen, achtte de klachtencommissie er 2 gedeeltelijk gegrond en 2 ongegrond.
- > 8 klachten werden ingetrokken, er is door de commissie afgezien van behandeling of niet-ontvankelijk verklaard.
- > Alle klachten uit 2021 zijn afgerond.

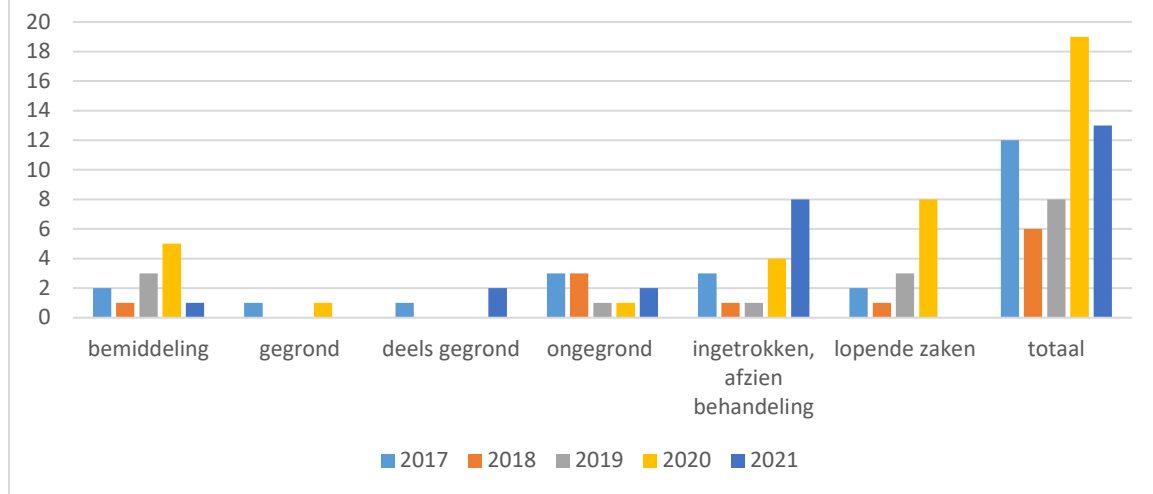
Totaal aantal ontvangen klachten Veilig Thuis Friesland

	2021	2020
Aantal lopende klachten uit vorig verslagjaar	8	3
Aantal ingediende klachten in verslagjaar	5	16
Totaal aantal klachten	13	19

Totaal aantal behandelde klachten Veilig Thuis Friesland

	2021		2020	
Bemiddeling	1		5	
Hoorzitting	4		2	
Gegrond				1
Gedeeltelijk gegrond		2		
Ongegrond		2		1
Ingetrokken/niet-ontvankelijk/afzien behandeling	8		4	
Lopende klachten per 31 december (door naar volgend verslagjaar)	-		8	
Totaal aantal klachten	13		19	

Totaal Veilig Thuis Friesland



Kwaliteitskader

Vanuit het 'kwaliteitskader voorkomen Seksueel misbruik in de jeugdzorg' wordt verwacht dat een organisatie inzicht verwerft in de mening van klagers over het verloop van de klachtbehandeling. Dit onderwerp is vanaf 2016 meegenomen in de zogenaamde cliënttevredenheidstoets. Om gerichte informatie te verkrijgen is er in 2016 een vragenlijst opgesteld die tijdens twee momenten in een lopende klachtenprocedure om de mening van de klager vraagt:

- > na afloop van het bemiddelingsgesprek;
- > na afloop van een hoorzitting met de klachtencommissie.

Vanuit het kwaliteitskader wordt gesteld om eens in de twee jaar de resultaten op te nemen in het jaarverslag. De resultaten van 2021 en 2022 zullen worden samengevoegd in het jaarverslag van 2022.

'Rode draad'

In zijn algemeenheid is het aantal ingediende klachten in de laatste vier jaren stabiel. Er is sprake geweest van een stijging van de klachten in 2017, maar deze heeft zich niet verder doorgezet. Een groot deel van het aantal klachten is en blijft de laatste jaren te herleiden naar complexe echtscheidingen en problematiek die daaruit voortvloeit. Dit is te zien in de tabel "Positie van de klager" op pagina 5. Hieruit blijkt dat met name één van de ouders (vader of moeder) een klacht indient. Ten opzichte van 2020 is dit aantal in 2021 licht gestegen en blijft dit nog steeds de grootste groep die een klacht indient. Hierbij heeft er een stijging bij de klachten vanuit de vader plaatsgevonden en een kleine daling bij de klachten vanuit de moeder. De klachtenprocedure lijkt, daar waar er sprake is van complexe echtscheidingsproblematiek, onderdeel gemaakt te worden van de (juridische) strijd welke ouders onderling voeren. Het aantal klachtzaken dat in 2021 is behandeld door de commissie is nagenoeg hetzelfde ten opzichte van 2020. Het aantal klachtzaken dat door bemiddeling is opgelost laat bij Jeugd- en Gezinsbescherming een stijging zien en bij Veilig Thuis Friesland een daling. Dit zal voor het overgrote deel samenhangen met de stijging van het aantal klachten bij Jeugd- en Gezinsbescherming en de daling van het aantal klachten bij Veilig Thuis Friesland. Van de 36 klachten die in totaal zijn ingediend in 2021 zijn er 15 behandeld in een bemiddelingstraject, hiervan zijn 11 klachten opgelost door bemiddeling, 1 klacht is niet-ontvankelijk verklaard voor de commissie, 2 klachten zijn door de klager doorgezet naar een hoorzitting en 1 klacht wordt in 2022 afgehandeld. Het aantal klachten dat is ingetrokken, afgezien van behandeling of niet-ontvankelijk is verklaard laat een stijging zien ten opzichte van voorgaande jaren. Dit komt onder andere voort uit het niet voldoen aan de vereisten van de klachtenregeling voor het indienen van een klacht. Bijvoorbeeld de klager is geen klachtgerechtigde, de klacht valt niet onder de bevoegdheid van de klachtencommissie of de klacht is niet duidelijk genoeg omschreven. Met betrekking tot de omschrijving wordt de klager de mogelijkheid geboden de klacht opnieuw in te dienen.

Binnen de aard van de klachten komen de onderwerpen zoals informatievoorziening vanuit dienstverlening, samenwerking, contactfrequentie en inhoud van de rapportage veel voor. Echter zowel in onderstaande geanonimiseerde casus als in het overzicht is te zien dat klachten over communicatie, bejegening, partijdigheid en nalatigheid de rode draad binnen de ingediende klachten blijven vormen.

Klacht: een voorbeeld

Dit voorbeeld wordt beknopt weergegeven om herleiding naar klager en beklagden te voorkomen.

Klager is vader, de kinderen hebben het hoofdverblijf bij moeder en een omgangsregeling met vader. Er is een OTS uitgesproken en Regiecentrum is betrokken. De onderlinge verhouding tussen vader en moeder is ernstig verstoord waardoor onderling overleg/communicatie tussen ouders vastloopt.

Klager is van mening dat de jeugdbeschermers meer aan de kant van moeder staan en dat zijn zorgen door de jeugdbeschermers niet serieus worden genomen. Hij voelt zich onvoldoende gehoord door de jeugdbeschermers. Vanuit de jeugdbeschermers is aangegeven dat zij de zorgen van vader serieus nemen en hulpverlening hebben ingezet voor de kinderen (bij beide ouders thuis) en ook hulpverlening voor beide ouders zelf.

De klachtencommissie komt in deze zaak tot het oordeel dat de klacht ongegrond is. De commissie kan niet meegaan in de redenering van vader dat er door de jeugdbeschermers niet voldoende is ondernomen. De jeugdbeschermers hebben hulpverlening ingezet en hebben geen signalen ontvangen die de geuite zorgen onderschrijven. Met betrekking tot de communicatie tussen vader en de jeugdbeschermers is de commissie van mening dat na het bemiddelingsgesprek met vader hierover goede afspraken zijn gemaakt en dat de jeugdbeschermers hierin zorgvuldig handelen.

Aanbevelingen/conclusies klachtencommissie

Bij de klachten die (deels) gerond zijn verklaard en bij een ongegronde klacht zijn door de commissie aanbevelingen/conclusies gedaan. Door de differentiatie van de klachten in onderwerpen zoals genoemd op pagina 7, komt naar voren dat de (deels) gegronde klachten en de ongegronde klacht met name betrekking hebben op het gebied van de communicatie:

- > De commissie onderschrijft het belang van duidelijke communicatie over het perspectief van een jeugdige, hierdoor kan verwarring bij een ouder worden voorkomen. Daarnaast wil de commissie het belang van een duidelijke schriftelijke vastlegging als aanbeveling meegeven om onjuiste aannames in de toekomst te voorkomen.
- > De commissie onderschrijft het belang van een bemiddelingsgesprek tijdens een klachtenprocedure. Ook wanneer klachten gaan over inhoudelijke onderwerpen kan het goed zijn om vanuit het Regiecentrum tijdens een bemiddelingsgesprek aan te geven wat de werkwijze is en waarom.
- > De commissie is van mening dat een onderzoeksrapport eerst gedeeld moet worden met klager.
- > De commissie wil als aandachtspunt meegeven dat de rol van Veilig Thuis Friesland mogelijk bij cliënten niet altijd even duidelijk is. Er zou wellicht meer benadrukt kunnen worden dat de rol van Veilig Thuis Friesland met name het onderzoek betreft, het gebiedsteam draagt zorg voor hulp en ondersteuning.

Conclusies Raad van Bestuur

De Raad van Bestuur heeft in 2021 de volgende conclusies getrokken uit de gedeeltelijk gegronde en ongegronde klachten.

Het merendeel van de (deels) gegronde klachten en de ongegronde klacht gaat over communicatie tussen een medewerker van het Regiecentrum en de cliënt. Dit speelt zich af op medewerkers niveau en leidt niet direct tot acties op organisatieniveau. Elke klacht wordt door de manager met de medewerker besproken en waar mogelijk ook als voorbeeld gebruikt in een teamoverleg.

Naar aanleiding van de (deels) gegronde en een ongegronde klacht heeft de Raad van Bestuur in 2021 de volgende acties ingezet:

- > De Raad van Bestuur heeft het belang van het concreet mondeling en schriftelijk communiceren met cliënten nogmaals nadrukkelijk bij de teammanagers en medewerkers onder de aandacht gebracht, om eventuele ruis te kunnen voorkomen.
- > De Raad van Bestuur ziet het belang van het bemiddelingsgesprek, in veel situaties kan het inderdaad helpend zijn om misverstanden of verwachtingen goed uit te spreken. In deze casus heeft de manager hier vanaf gezien omdat deze voor zichzelf geen rol zag om gemaakte inhoudelijk multidisciplinair genomen afspraken te veranderen.
- > De Raad van Bestuur heeft het handelingsprotocol ten aanzien van het in de juiste volgorde zetten van de stappen met betrekking tot het verspreiden van een onderzoeksrapport via de managers onder de aandacht gebracht van de teams.
- > Bij de start van een onderzoek zal vanuit Veilig Thuis Friesland nog nadrukkelijker worden aangegeven wat de rol van Veilig Thuis Friesland (namelijk advies of onderzoek) is en welke ondersteuning of inzetten van zorg een gezin van een gebiedsteam medewerker mag verwachten.

Tot slot

De Directie/Raad van Bestuur verstrekt jaarlijks informatie in een gesprek met de voorzitter van de klachtencommissie over de implementatie van de aanbevelingen die vanuit de (geheel of gedeeltelijk) gegronde klachten naar voren zijn gekomen.

De klachtenregeling van Regiecentrum Bescherming en Veiligheid is begin 2020 herzien en op 5 maart 2020, na consultatie van de cliëntenraad en instemming van de ondernemingsraad, geïmplementeerd.

J.S. Vos
ambtelijk secretaris klachtencommissie

Adres
Regiecentrum Bescherming en Veiligheid
t.a.v. Klachtencommissie
Postadres | Postbus 312, 8901 BC Leeuwarden
Bezoekadres | Tesselschadestraat 2, Leeuwarden
Telefoon (058) 233 37 77
www.regiecentrumbv.nl
info@regiecentrumbv.nl

Bijlage

Beknopte weergave klachtenregeling Regiecentrum Bescherming en Veiligheid

Tijdens de aanmelding ontvangen cliënten van Regiecentrum Bescherming en Veiligheid een informatiefolder. Hierin staat onder andere informatie over de klachtenregeling van Regiecentrum Bescherming en Veiligheid. In deze folder staat bovendien dat cliënten, indien gewenst, de volledige klachtenregeling kunnen opvragen. Bij onvrede van de cliënt tijdens het hulpverleningsproces wijst de medewerker de cliënt op de mogelijkheid om een klacht bij de commissie in te dienen.

Als een cliënt een klacht indient bij de commissie, dan wijst de ambtelijk secretaris de teammanager op het arrangeren van een bemiddelingsgesprek met de klager in aanwezigheid van de betreffende medewerker. Ziet de klager geen heil in een bemiddelingsgesprek, dan wordt er door de ambtelijk secretaris een commissiegesprek gepland. Het kan ook zijn dat de teammanager en/of de beklagde medewerker een bemiddelingsgesprek niet van toegevoegde waarde achten, omdat er bijv. in het verleden al gesprekken met de klager hebben plaatsgevonden.

Soms richten cliënten een klacht rechtstreeks aan het management/de Raad van Bestuur van het Regiecentrum Bescherming en Veiligheid. De betreffende manager/Raad van Bestuur stuurt een dergelijke klacht in beginsel door naar de klachtencommissie.

Neemt de commissie een klacht in behandeling, dan bepaalt de voorzitter van de klachtencommissie allereerst of de klager ontvankelijk is in zijn klacht. Een klager is niet ontvankelijk indien de klacht wordt ingediend na afloop van een periode langer dan een jaar nadat de gedraging waarover wordt geklaagd zich heeft voorgedaan (tenzij er bijzondere omstandigheden aanwezig zijn), of indien er al eerder over dezelfde gedraging is geklaagd. Er is tevens sprake van niet-ontvankelijkheid indien de klacht door een niet-klachtgerechtigde is ingediend. Als een klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard neemt de klachtencommissie deze niet verder in behandeling en informeert de voorzitter de klager over de reden van niet-ontvankelijkheid.

Als de klager wordt ontvangen in zijn klacht, wordt er een hoorzitting belegd. Tijdens de hoorzitting worden de klager en de beklagde(n) in elkaars aanwezigheid gehoord. Beide partijen kunnen zich laten bijstaan of vertegenwoordigen door een vertrouwenspersoon of raadsman.

Na afloop van de hoorzitting oordeelt de commissie of de klacht al dan niet gegrond is en legt de bevindingen vervolgens in de vorm van een schriftelijk advies voor aan de Raad van Bestuur van het Regiecentrum Bescherming en Veiligheid, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.

De Raad van Bestuur besluit vervolgens of het advies wordt overgenomen. De Raad van Bestuur laat dit schriftelijk weten aan de klager en verweerder(s). Hierbij wordt tevens aangegeven welke maatregelen er zo nodig worden getroffen teneinde het toekomstig handelen van Regiecentrum Bescherming en Veiligheid te verbeteren.

Van alle klachten wordt een klachtendossier bijgehouden. Deze dossiers worden conform de daarvoor geldende wettelijke bepalingen bewaard.