

# **Klachtenreglement cliënten**

**CJG gemeenten Elburg, Ermelo, Harderwijk,  
Nunspeet en Oldebroek**

## Inhoud

Klachtenreglement Stichting Jeugd Noord-Veluwe .....	3
1. Algemene bepalingen.....	3
Artikel 1. Begripsomschrijvingen.....	3
Artikel 2. Uitgifte .....	3
2. De Klachtencommissie .....	4
Artikel 4. De Klachtencommissie.....	4
3. De Klachtenprocedure.....	4
Artikel 5. De Klachtbehandeling.....	4
Artikel 6. De Klachtafhandeling.....	5
Artikel 7. Klacht gericht op een ernstige en structurele situatie.....	5
4. Documentatie.....	6
Artikel 8. Verslaglegging.....	6
5. Afsluitende bepalingen.....	6
Artikel 9. Aangifte.....	6

*Versie 1.0*

*Beleids-/kwaliteitsmedewerker*

*22 juni 2015*

# Klachtenreglement Stichting Jeugd Noord-Veluwe

Dit reglement vindt zijn grondslag in artikel 4.2.1 Jeugdwet die op 1 januari 2015 is ingevoerd. (Wetteksten van de Jeugdwet zijn terug te vinden op [www.wetten.nl](http://www.wetten.nl)).

De Stichting Jeugd Noord-Veluwe streeft in de uitvoering van haar werkzaamheden naar optimale kwaliteit. Stichting Jeugd Noord-Veluwe erkent dat zich situaties kunnen voordoen waarin jeugdigen en andere belanghebbenden zich wensen te beklagen over gedragingen van haar en/of haar medewerkers. Indien dit het geval is, kan hij/zij zich wenden tot (de klachtencommissie van) Stichting Jeugd Noord-Veluwe.

Dit reglement geeft weer op welke wijze een klacht aan Stichting Jeugd Noord-Veluwe dient te worden behandeld. Het recht op een zorgvuldige behandeling van klachten staat hierin centraal. De Klachtencommissie is een onderdeel van Stichting Jeugd Noord-Veluwe en zal zorg dragen voor een juiste afhandeling van de ontvangen Klachten.

## 1. Algemene bepalingen

### Artikel 1: Begripsomschrijvingen

1. **Gedraging:** Enig handelen of nalaten alsmede het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor een jeugdige, diens ouder, voogd, stiefouder, anderen die een jeugdige als behorende tot hun gezin verzorgen en opvoeden of degenen die anders dan als ouder het gezag over de jeugdige uitoefenen.
2. **Klager:** De cliënt, de jeugdige, diens ouder, voogd, stiefouder, anderen die een jeugdige als behorende tot hun gezin verzorgen en opvoeden of degene die anders dan als ouder het gezag over de jeugdige uitoefent die onvrede wenst te uiten over een Gedraging van een medewerker of medewerkers van de Stichting en of van voor hen werkzame personen.
3. **Klacht:** Is een uiting van ontevredenheid van een Klager over Klachten over gedragingen van Stichting Jeugd Noord-Veluwe of van voor haar werkzame personen jegens een jeugdige, ouder of pleegouder in het kader van de verlening van jeugdhulp.
4. **Beklaagde:** De Jeugdhulpaanbieder op wie of op wiens medewerkers of anderszins voor haar werkzame personen de Klacht betrekking heeft.
5. **Klachtencommissie:** De Klachtencommissie is belast met de behandeling van Klachten zoals bedoeld in artikel 4.2.1 lid 2a Jeugdwet.
6. **Jeugdhulpaanbieder:** De Stichting en de zorgaanbieder als bedoeld in artikel 1.1 Jeugdwet.
7. **Medewerker:** een natuurlijk persoon werkzaam binnen het CJG (functionele eenheid) in de gemeenten Ermelo, Elburg, Nunspeet, Harderwijk en Oldebroek.
8. **Stichting:** Stichting Jeugd Noord-Veluwe.
9. **Bestuurder:** De raad van bestuur van Stichting Jeugd noord-Veluwe of bij afwezigheid diens vervanger.

### Artikel 2. Uitgifte

Dit Klachtenreglement dient op passende wijze onder de aandacht van de jeugdigen, ouders en pleegouders te worden gebracht.

## 2. De Klachtencommissie

### Artikel 4. De Klachtencommissie

1. De Stichting heeft een Klachtencommissie die bestaat uit 3 leden inclusief de voorzitter. De voorzitter en één lid zijn niet werkzaam bij de Stichting. De leden worden benoemd door het bestuur van de Stichting, voor een termijn van 4 jaar; zij kunnen tot tweemaal toe herbenoemd worden.
2. Voorafgaand aan de (her-)benoeming van een lid van de Klachtencommissie dient het advies van de cliëntenraad inzake dat besluit worden ingewonnen.
3. De Klachtencommissie verricht haar werkzaamheden volgens de bepalingen van dit reglement.
4. De leden van de klachtencommissie komen minimaal één keer per jaar in vergadering bij elkaar.
5. Een Klachtencommissielid 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.
6. Tussentijdse beëindiging is mogelijk op eigen verzoek. Ingeval van verwaarlozing van de taak ofwel wegens andere redenen op grond waarvan handhaving als lid niet in de redelijkheid kan worden verwacht, kan de raad van bestuur besluiten tot tussentijdse beëindiging van het lidmaatschap van het lid.
7. De leden van de Klachtencommissie zijn tot geheimhouding verplicht. De wet bescherming persoonsgegevens is onverkort van toepassing, met inachtneming van wettelijke uitzonderingen.
8. De klachtencommissie is eigenaar van dit reglement en evalueert zodoende jaarlijks of eerder in geval van wettelijke wijzigingen of dit reglement in overeenstemming is met de wettelijke kaders en eventuele overige randvoorwaarden.

## 3. De Klachtenprocedure

### Artikel 5. De Klachtbehandeling

1. Klager wendt zich tot de Medewerker. Dit kan schriftelijk en mondeling. Klager probeert er samen met Medewerker uit te komen, eventueel met behulp van een vertrouwenspersoon.
2. Als Klager er niet naar tevredenheid uitkomt met Medewerker, wendt Klager zich tot de Raad van Bestuur. Dit kan schriftelijk en mondeling. Klager probeert er samen met Raad van Bestuur uit te komen, eventueel met behulp van een vertrouwenspersoon.
3. Als Klager er niet uit komt met Medewerker en Raad van Bestuur, kan Klager zich schriftelijk wenden tot de Klachtencommissie. De Klager kan zich bij het op schrift stellen van de Klacht laten bijstaan door een vertrouwenspersoon. In voorkomende gevallen kan de Klacht ook mondeling worden ingediend.
4. De klacht dient de volgende aspecten te bevatten:
  - a. Naam, adres en geboortedatum van Klager;
  - b. De Gedraging waar de Klacht op is gebaseerd;
  - c. De Beklaagde(n);
  - d. Een korte omschrijving van de Klacht;
  - e. In geval van een mondelinge Klacht bevestigt de Klachtencommissie de ontvangst van de Klacht schriftelijk. Een Klacht kan ook worden ingediend indien degene over wie geklaagd wordt, overleden is.
5. De ontvangst van de klacht wordt binnen veertien dagen bevestigd.
6. Een Klacht is ontvankelijk als zij voldoet aan de vereisten van deze regeling en binnen een jaar na de dag waarop de Klager kennis heeft gekregen van de gedraging, wordt 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.

7. Indien de Klachtencommissie de Klacht niet-ontvankelijk acht, zal de Klachtencommissie dat onder opgave van redenen aan de Klager en de Jeugdhulpaanbieder mededelen.
8. Als de klacht naar het oordeel van de voorzitter ontvankelijk is, wordt de klager geïnformeerd over de verdere procedure, waaronder de samenstelling van de commissie die de klacht behandelt.
9. Indien de Klachtencommissie de Klacht ontvankelijk acht, stelt zij de Klager en de Beklaagde in ieder geval binnen maximaal twee weken in de gelegenheid mondeling of schriftelijk een toelichting te geven op de Gedraging waarover is geklaagd. De Klachtencommissie spreekt geen oordeel uit zonder beiden te hebben gehoord, in beginsel in elkaars aanwezigheid.
10. De Klachtencommissie kan verzoeken schriftelijke informatie, van belang voor een juiste beoordeling van de gedraging, aan de Klachtencommissie te overleggen. Alle informatie die ter kennis van de Klachtencommissie komt, is ter inzage voor Klager en Beklaagde.
11. De Klager en de Beklaagde kunnen zich bij de behandeling laten bijstaan door een raadsman of vertrouwenspersoon.
12. De Klachtencommissie is bevoegd getuigen en deskundigen te horen. Dit kan ook geschieden op verzoek van de Klager en/of de Beklaagde. Van het horen van getuigen en deskundigen wordt te allen tijde een verslag gemaakt.
13. De Klachtencommissie draagt zorg voor het begrip van de inhoud van de procedure door de Klager. Indien de Klager niet of onvoldoende over kennis van de Nederlandse taal beschikt. Als uiterlijk twee weken voor de zitting duidelijk wordt dat dit nodig is, probeert de secretaris een tolk te vinden via de tolkcentrale, of anderszins.
14. De Klachtencommissie kan beslissen in overleg met de Klager en de Beklaagde de Klacht via bemiddeling af te handelen. De Klachtencommissie stelt hiervoor een termijn vast.
15. De Klachtencommissie stelt de Klager, de Beklaagde en de Jeugdhulpaanbieder binnen zes weken nadat de Klager zich tot de Klachtencommissie heeft gewend schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de Klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
16. Indien het voor de Klachtencommissie 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, de Beklaagde en indien dit niet dezelfde persoon is, de Bestuurder van de Jeugdhulpaanbieder onder vermelding van de termijn waarbinnen zij haar oordeel zal uitbrengen.

## Artikel 6. De Klachtafhandeling

1. De Bestuurder van de Stichting tegen wie of tegen wiens medewerker de Klacht gericht is, deelt de Klager, de Beklaagde en de Klachtencommissie binnen een maand na ontvangst van het oordeel van de Klachtencommissie schriftelijk mee of hij het oordeel van de Klachtencommissie over de gegrondheid van de Klacht deelt en of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja, welke.
2. Indien het voor de 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 Beklaagde en de Klachtencommissie onder vermelding van de termijn waarbinnen hij zijn mededeling zal uitbrengen, met dien verstande dat dit uitstel ten hoogste vier weken is.

## Artikel 7. Klacht gericht op een ernstige en structurele situatie

1. Indien een Klacht zich richt op een ernstige situatie met een structureel karakter, stelt de Klachtencommissie de Stichting daarvan in kennis.
2. Onder een Klacht over een ernstige situatie wordt verstaan een Klacht over een situatie waarbij sprake is van onverantwoorde hulp.

3. Indien de Klachtencommissie niet is gebleken dat de Stichting ter zake maatregelen heeft getroffen, meldt de Klachtencommissie deze Klacht aan de ingevolge de Jeugdwet met het toezicht belaste ambtenaren.

## 4. Documentatie

### Artikel 8. Verslaglegging

1. De Bestuurder van de Stichting afzonderlijk draagt er zorg voor dat over elk kalenderjaar een openbaar verslag wordt opgesteld. 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 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 Jeugdwet;
  - e. het aantal en de aard van de door de Klachtencommissie 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.

## 5. Afsluitende bepalingen

### Artikel 9. Aangifte

De in dit Klachtenreglement beschreven procedure laat onverlet de mogelijkheid van de klager om, in geval van strafbare feiten, aangifte te doen bij de politie.

### Artikel 10. Verslag Klachtbehandeling

1. De Stichting stelt jaarlijks een verslag van de Klachtbehandeling op.
2. Dit verslag kan worden opgenomen in het jaarverslag van de Stichting en kan door de Inspectie Jeugdzorg worden opgevraagd.

Een Klacht dient schriftelijk ingediend te worden bij de Klachtencommissie.

Postadres Klachtencommissie:

Klachtencommissie Stichting Jeugd Noord-Veluwe  
Oosteinde 17  
3842 DR Harderwijk

