

Klachtenregeling Jeugd BUCH 2019

Het bestuur van de Werkorganisatie BUCH;

gelet op paragraaf 4.2a van de Jeugdwet;

besluit

tot het vaststellen van de navolgende:

Klachtenregeling Jeugd BUCH 2019 en het instellen van een Klachtencommissie Jeugd.

HOOFDSTUK 1 ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1 Definities

Beklaagde	Degene over wie geklaagd wordt.
Bestuur	Het bestuur van de Werkorganisatie BUCH.
Gedraging	Enig handelen, nalaten of het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor klager. Nadrukkelijk wordt hieronder niet verstaan een besluit waartegen bezwaar of beroep openstaat.
Jeugdhulp	Als bedoeld in artikel 1.1 van de Jeugdwet.
Klacht	Een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen over de wijze waarop de Werkorganisatie BUCH of een medewerker werkzaam onder de verantwoordelijkheid van de Werkorganisatie BUCH zich in een bepaalde aangelegenheid jegens klager heeft gedragen.
Klachtbehandelaar	De teammanager.
Klachtencommissie	Klachtencommissie Jeugd; een onafhankelijke commissie als bedoeld in artikel 4.2.1, tweede lid, onder a, van de Jeugdwet.
Klager	De jeugdige, ouder, of pleegouder of diens gemachtigde, dan wel een nabestaande indien de jeugdige, ouder of pleegouder is overleden. die een klacht heeft ingediend en voldoet aan het gestelde in artikel 2.
Medewerker	De medewerker die jeugdhulpverlener is; deze medewerker zal doorgaans de jeugd- en gezinscoach zijn.
Teammanager	De teammanager van het domein Samenleven of diens vervanger.

Artikel 2 Klager

1. Klachten in het kader van de uitvoering van jeugdhulpverlening door de Werkorganisatie BUCH of voor haar werkzame medewerker kunnen worden ingediend door of namens 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 dan wel diens nabestaande, over een gedraging van de Werkorganisatie BUCH of voor haar werkzame medewerker jegens 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.
2. De secretaris van de klachtencommissie beoordeelt of de klager conform het genoemde in het eerste lid bevoegd is een klacht in te dienen.

Artikel 3 Klachtencommissie Jeugd

1. Het bestuur benoemt de Klachtencommissie Jeugd (hierna: klachtencommissie) die bestaat uit ten minste drie leden, waaronder de voorzitter die niet werkzaam is voor of bij de Werkorganisatie BUCH.
2. In de klachtencommissie zijn ten minste de volgende disciplines aanwezig: een jurist, en een persoon met een sociaal maatschappelijke opleiding/een gedragsdeskundige.
3. De leden kiezen uit hun midden een vicevoorzitter.
4. Indien een lid van de klachtencommissie op enigerlei wijze betrokken is bij een te behandelen klacht, dan treedt dit lid terug uit de klachtencommissie gedurende de behandeling van de klacht.
5. De leden van de klachtencommissie worden benoemd voor een termijn van drie jaar. Deze termijn kan telkens met drie jaren worden verlengd.
6. De leden van de klachtencommissie worden benoemd, geschorst en ontslagen door het bestuur. De leden kunnen slechts van hun functie ontheven worden wegens verwaarlozing van hun taak of wegens andere redenen op grond waarvan handhaving als lid redelijkerwijs niet kan worden verlangd. Het lid maakt per direct geen deel meer uit van de klachtencommissie.
7. De leden van de klachtencommissie kunnen op enig moment tijdens hun benoemingsperiode zelf terugtreden. Zij stellen het bestuur hiervan schriftelijk op de hoogte. Het vertrekkend lid blijft aan totdat in zijn of haar opvolging is voorzien, tenzij sprake is van ernstige onvoorzienbare omstandigheden.
8. Het bestuur stelt de vergoedingen van de voorzitter en de leden van de klachtencommissie vast.

9. De klachtencommissie stelt een reglement op voor haar werkzaamheden. Het reglement wordt ter kennisname aan het bestuur gezonden.

Artikel 4 Secretaris klachtencommissie

1. Het bestuur wijst een medewerker als secretaris klachtencommissie aan, evenals een plaatsvervanger.
2. De secretaris klachtencommissie:
is het eerste aanspreekpunt binnen de Werkorganisatie BUCH voor de klager, en draagt zorg voor:
 - het bevestigen van de ontvangst, het registreren van alle ontvangen klachten en het rapporteren over de wijze van afdoening daarvan;
 - het uitzetten van de klachten binnen het domein Samenleven en de klachtencommissie;
 - het geven van informatie en het adviseren over de toepassing van de klachtregeling en klachtprocedure;
 - het bewaken van de procedure en formuleert daartoe zo nodig voorstellen;
 - het desgevraagd te woord staan en informatie verstrekken aan een klager;
 - de behandeling van mondelinge klachten en schriftelijke klachten als bedoeld in artikel 5a respectievelijk 5b, zevende lid;
 - de informele behandeling van klachten, tenzij de klachtbehandelaar deze procedure behandeld of de secretaris reeds de mondelinge klacht heeft behandeld;
 - het registreren en coördineren van de schriftelijke klachten die bij de Nationale Ombudsman/Kinderombudsman zijn ingediend en het verzorgen van de correspondentie daaromtrent.

HOOFDSTUK 2 DE KLACHT

Artikel 5a Het indienen van een klacht – mondeling

1. Een klacht kan mondeling kenbaar worden gemaakt bij de medewerker om wiens gedraging het gaat of bij de secretaris klachtencommissie.
2. Op mondeling ingediende klachten zijn de bepalingen van deze klachtenregeling niet van toepassing. Hiervoor geldt dat deze klachten op een zorgvuldige wijze, binnen vier weken, worden afgehandeld door de medewerker of de secretaris klachtencommissie.
3. Indien de mondelinge klacht niet naar tevredenheid van klager is afgehandeld kan klager, eventueel met ondersteuning van de medewerker of de secretaris klachtencommissie, de klacht alsnog schriftelijk indienen.

Artikel 5b Het indienen van een klacht – schriftelijk

1. Een klacht kan schriftelijk worden ingediend bij of ter attentie van de secretaris klachtencommissie. Een anonieme klacht of een klacht waarin grievend, grensoverschrijdend en of beledigend woordgebruik wordt gebruikt wordt niet in behandeling genomen.
2. Het klaagschrift wordt ondertekend en bevat ten minste:
 - de naam, het adres en het telefoonnummer van de klager en indien dit niet zelf de jeugdige betreft de naam en geboortedatum van de jeugdige;
 - de dagtekening;
 - een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht, onder vermelding van de datum waarop de gedraging heeft plaatsgevonden, en de persoon door wie de gedraging is verricht;
 - indien van toepassing, afschriften van de op de klacht betrekking hebbende stukken.
3. Als een klacht wordt ingediend door een gemachtigde, dan dient er een schriftelijke machtiging bij de klacht te worden gevoegd en dient klager de klacht voor akkoord mede te ondertekenen, tenzij de gemachtigde advocaat is.
4. Wordt een klacht niet bij de secretaris klachtencommissie maar elders binnen de Werkorganisatie BUCH ingediend of ontvangen, dan draagt de ontvanger van de klacht er zorg voor dat de klacht zo spoedig mogelijk wordt doorgezonden aan de secretaris klachtencommissie.
5. Als datum van ontvangst van een klacht geldt de datum waarop de klacht door de secretaris in ontvangst is genomen. Wanneer de klacht elders binnen de Werkorganisatie BUCH is ingediend geldt voor de ontvankelijkheid de datum waarop de Werkorganisatie BUCH de klacht in ontvangst heeft genomen en voor de klachtbehandeling de datum waarop de klacht de secretaris heeft bereikt.
6. De secretaris klachtencommissie bevestigt binnen één week de ontvangst van de klacht schriftelijk en stuurt een kopie van de klacht en van de daarbij meegezonden stukken aan beklagde en aan zijn leidinggevende(n).
7. Op schriftelijke klachten die door klager zijn ingediend over gedraging tegen een ander is artikel 5a, lid 2, van overeenkomstige toepassing.

HOOFDSTUK 3 BEHANDELING VAN DE KLACHT

Artikel 6 De ontvankelijkheid van de klacht

1. Na ontvangst van de klacht beslist de klachtencommissie of de klacht ontvankelijk is en voldoet aan het gestelde in de artikelen 2 en 5b van deze regeling. Zo nodig wordt de klager gewezen op de tekortkoming en verzocht de voor behandeling vereiste gegevens binnen veertien dagen te verstrekken. Aan klager kunnen schriftelijke vragen worden voorgelegd indien de beantwoording daarvan nodig wordt geacht.
2. Een klacht wordt niet (verder) in behandeling genomen indien deze betrekking heeft op een gedraging:
 - o waarover al eerder bij de klachtencommissie is geklaagd, tenzij er sprake is van nieuwe feiten en omstandigheden;
 - o die langer dan één jaar vóór indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - o waartegen door de klager bezwaar gemaakt kan of had kunnen worden;
 - o waartegen door de klager beroep kan of kon worden ingesteld, tenzij die gedraging bestaat uit het niet tijdig nemen van een besluit in het kader van de uitvoering van jeugdhulpverlening;
 - o die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een klachtencommissie onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest;
 - o zolang/indien ter zake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is; of
 - o ter zake waarvan een proces-verbaal op grond van de Leerplichtwet 1969 is opgesteld en een oordeel van het Openbaar Ministerie moet worden afgewacht.
3. Van het niet (verder) in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift, schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld.

Artikel 7 Informele klachtbehandeling

1. Voordat tot klachtenbehandeling door de klachtencommissie wordt overgegaan wordt de klacht op informele wijze behandeld.
2. De informele behandeling vindt plaats door een informeel gesprek met de klager en de beklagde, onder leiding van de klachtbehandelaar of de secretaris klachtencommissie, tenzij deze laatste reeds de mondelinge klacht heeft behandeld.
3. De informele behandeling wordt binnen vier weken na binnenkomst van het klaagschrift afgerond. Hiervan wordt een kort verslag opgemaakt over het verloop van de behandeling en het resultaat ervan.
4. Het klachtproces wordt afgesloten als de klacht door middel van de informele behandeling naar tevredenheid van alle partijen is opgelost.

Artikel 8 Klachtbehandeling door de klachtencommissie

1. Indien de klacht niet is opgelost door de informele behandeling heeft de beklagde de gelegenheid een schriftelijke toelichting te geven op de gedraging waarover is geklaagd.
2. De klachtencommissie spreekt in principe geen oordeel uit zonder klager en beklagde te hebben gehoord, in beginsel in elkaars aanwezigheid.
3. De klachtencommissie houdt een besloten hoorzitting in de gemeente [BUCH]. Het gebruik van opnameapparatuur, anders dan door de klachtcommissie voor het opstellen van een zittingsverslag, is niet toegestaan.
4. De secretaris klachtencommissie fungeert als notulist tijdens de hoorzitting en stelt een zittingsverslag op.
5. De klachtencommissie neemt in principe geen kennis van het (gehele) cliëntdossier. Indien dit wel het geval is wordt klager hiervan op de hoogte gesteld.
6. De klachtencommissie kan voor de beoordeling van de klacht nadere informatie inwinnen en getuigen en deskundigen horen. Alle informatie die ter kennis komt van de klachtencommissie is voor de klager en beklagde ter inzage, tenzij het belang van inzage naar het oordeel van de klachtencommissie niet opweegt tegen de eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer van een persoon.
7. Eventuele aanvullende stukken bij de klacht dienen uiterlijk tien dagen voorafgaand aan de hoorzitting bij de klachtencommissie ingediend te zijn. Aanvullende stukken dienen betrekking te hebben op de klacht zoals die in het klaagschrift staan omschreven. Te laat ingediende of naar het oordeel van de klachtencommissie niet relevante stukken worden niet toegelaten als dossierstuk, tenzij hierdoor naar het oordeel van de commissie het belang van een zorgvuldige klachtbehandeling wordt gediend.

8. Stukken die een partij indient onder voorwaarde dat zij niet ter inzage zijn voor de andere partij worden onverwijld geretourneerd en worden niet bij de beoordeling van de klacht betrokken.
9. De klager kan de klacht te allen tijde intrekken.

Artikel 9 Bijstand

1. De klager en beklagde kunnen zich bij de behandeling van de klacht laten bijstaan.
2. Indien er naar het oordeel van de klachtencommissie ernstige bezwaren bestaan tegen een gemachtigde of een vertrouwenspersoon kan de klachtencommissie schriftelijk en gemotiveerd besluiten om deze persoon niet toe te laten tot de klachtbehandeling.
3. Het tweede lid is niet van toepassing ten aanzien van advocaten en de vertrouwenspersoon, als bedoeld in artikel 2.6, tweede lid, van de Jeugdwet.
4. Indien de klager de Nederlandse taal niet of onvoldoende machtig is, dient de klager zelf zorg te dragen voor een tolk.

Artikel 10 Het oordeel van de klachtencommissie

1. De klachtencommissie stelt het bestuur, de klager en beklagde binnen acht weken na het tijdstip waarop de commissie het klaagschrift heeft ontvangen schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
2. Indien het voor de klachtencommissie niet mogelijk is haar oordeel over de klacht uit te brengen binnen de in het eerste lid genoemde termijn, dan kan zij deze termijn met maximaal twee weken verdagen. Hiervan doet zij binnen die termijn schriftelijk met redenen omkleed mededeling aan het bestuur, de klager en beklagde onder vermelding van de termijn waarbinnen zij een oordeel zal uitbrengen.

HOOFDSTUK 4 KLACHTAFHANDELING

Artikel 11 Beslissing van het bestuur

1. Binnen een maand na de ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie, deelt het bestuur de klager, beklagde, diens leidinggevende en de klachtencommissie mede of het oordeel van de klachtencommissie aanleiding geeft tot het nemen van maatregelen en zo ja welke.
2. Is het voor het bestuur, ondanks zijn streven om de klacht tijdig af te handelen, niet mogelijk om binnen de in het eerste lid genoemde termijn een besluit te nemen, dan is het bestuur bevoegd zijn besluit met maximaal twee weken uit te stellen. Van dit uitstel doet het bestuur schriftelijk en gemotiveerd mededeling aan de klager en de klachtencommissie.

Artikel 12 Ombudsman

Voor zover toepasselijk, wijst het bestuur de klager in de mededeling, bedoeld in artikel 11, eerste lid, op de mogelijkheid een klacht in te dienen bij de Nationale Ombudsman/Kinderombudsman over de wijze waarop de klacht is afgehandeld.

HOOFDSTUK 5 OVERIGE BEPALINGEN

Artikel 13 Dossiervorming

1. De klachtencommissie legt een dossier aan van de behandeling van de klacht.
2. De secretaris klachtencommissie beheert het klachtdossier.
3. De privacyregelingen van de gemeente [BUCH] zijn van toepassing op het klachtdossier.
4. Het klachtdossier wordt gedurende vijf jaar, te rekenen vanaf het tijdstip waarop de behandeling van de klacht is afgesloten, bewaard.
5. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het cliëntdossier bewaard.

Artikel 14 Jaarverslag

1. De secretaris klachtencommissie stelt een geanonimiseerd jaarverslag op ten aanzien van het aantal behandelde klachten, de aard daarvan en het resultaat van de behandeling.
2. Het in het eerste lid genoemde jaarverslag wordt ter kennisname aan het bestuur gestuurd.

Artikel 15 Geheimhouding

De leden van de klachtencommissie, de secretaris klachtencommissie, eventuele getuigen en deskundigen en andere die bij de klachtprocedure zijn betrokken zijn tot geheimhouding verplicht, omtrent hetgeen aan hen tijdens de uitoefening van hun taak ter kennis komt en waarvan het vertrouwelijke karakter geacht kan worden aan hen bekend te zijn.

Artikel 16 Slotbepaling

1. Deze regeling treedt in werking met ingang van de dag na bekendmaking en werkt terug tot en met 1 januari 2019.

2. Deze regeling wordt aangehaald als: Klachtenregeling Jeugd BUCH 2019.

Vastgesteld door het bestuur van de Werkorganisatie BUCH in zijn vergadering van 28 februari 2019

*de secretaris,
G.H.S. Heemskerk*

*de voorzitter,
drs. H. Hafkamp*