

Klachtenregeling Jeugdhulp BVO CJG Drimmelen Geertruidenberg 2020

Het bestuur van de Bedrijfsvoeringsorganisatie Centrum Jeugd en Gezin Drimmelen Geertruidenberg (hierna genoemd: de BVO CJG);

gelet op artikel 20 van de Gemeenschappelijke regeling BVO CJG Drimmelen Geertruidenberg, waarin is bepaald dat het bestuur een klachtenregeling treft;

Overwegende dat het wenselijk is:

- ten behoeve van een behoorlijke behandeling van klachten in het kader van de jeugdhulpverlening geboden door de BVO CJG, met in achtneming van paragraaf 4.2a van de Jeugdwet en hoofdstuk 9 van de Algemene Wet bestuursrecht (Awb), nadere regels vast te stellen;
- een klachtencommissie jeugdhulp in te stellen die belast is met de behandeling van bovengenoemde klachten;
- voor klachten over toegang tot jeugdhulp vanuit de BVO CJG heeft de klachtencommissie een adviserende rol richting het desbetreffende bestuursorgaan van de deelnemende gemeente op grond van het bepaalde in hoofdstuk 9 Awb;
- voor klachten over de jeugdhulpverlening geboden door de BVO CJG is de commissie op grond van het bepaalde in paragraaf 4.2a Jeugdwet bevoegd te beslissen in eerste en enige instantie (oordeel).
- bescherming te bieden aan personen die zich ten aanzien van de BVO CJG en de deelnemende gemeenten Drimmelen en Geertruidenberg in een afhankelijke positie bevinden;
- conflicten te beperken en de relatie van de klager met de BVO CJG te herstellen;
- tekortkomingen in de dienstverlening van de organisatie te signaleren en het verkrijgen van meer inzicht in de behoeften van burgers en cliënten;

Gelet op paragraaf 4.2a van de Jeugdwet en hoofdstuk 9 van de Awb;

Besluiten

1. vast te stellen de volgende Klachtenregeling Jeugdhulp BVO CJG Drimmelen Geertruidenberg 2020;
2. ter uitvoering van deze klachtenregeling het behandelen van en het beslissen over klachten over jeugdhulpverlening geboden door de BVO CJG op te dragen aan de Klachtencommissie Jeugdhulp (4.2a Jeugdwet);
3. ter uitvoering van deze klachtenregeling het adviseren over de klachten over toegang tot jeugdhulp via de BVO CJG op te dragen aan de Klachtencommissie Jeugdhulp (9:14 Awb);

ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1 Begripsbepalingen

De regeling verstaat onder:

- a. Awb: de Algemene wet bestuursrecht;
- b. Beklaagde: degene om wiens gedraging het gaat;
- c. Bestuur: het bestuur van de Gemeenschappelijke regeling Bedrijfsvoeringsorganisatie Centrum Jeugd en Gezin Drimmelen Geertruidenberg;
- d. BVO CJG: de Gemeenschappelijke regeling BVO CJG Drimmelen Geertruidenberg;
- e. Deelnemende gemeente(n): de gemeenten Drimmelen en Geertruidenberg;
- f. Directie: de directie van de Gemeenschappelijke regeling Bedrijfsvoeringsorganisatie Centrum Jeugd en Gezin Drimmelen Geertruidenberg, die belast is met de dagelijkse en feitelijke leiding van de BVO CJG;
- g. Jeugdhulpverlening: jeugdhulp als bedoeld in artikel 1.1 Jeugdwet, geboden door de BVO CJG;
- h. Klacht over jeugdhulpverlening: een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen van een klager over de wijze waarop het bestuur of een lid daarvan, de directie of een lid daarvan, de manager CJG of een medewerker zich in een bepaalde aangelegenheid gedraagt 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 jeugdhulpverlening;

- i. Klacht over de toegang tot jeugdhulp: een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen van een klager over de wijze waarop het college, een lid daarvan of een medewerker zich in een bepaalde aangelegenheid jegens iemand gedraagt in het kader van de toegang tot jeugdhulp.
- j. Klachtencommissie: een commissie als bedoeld 4.2.1 lid 2 onder a Jeugdwet en 9:14 Awb;
- k. Klager: natuurlijk persoon of rechtspersoon die een klacht heeft ingediend conform artikel 9:1 van de Algemene wet bestuursrecht of een persoon als bedoeld in artikel 4.2.1 lid 4 van de Jeugdwet die een klacht heeft ingediend;
- l. Manager CJG: de functionaris die de uitvoering van de dagelijkse en feitelijke leiding van de BVO CJG heeft, en die onder de directe verantwoordelijkheid van de directie valt;
- m. Medewerker: een ieder die onder verantwoordelijkheid van de BVO CJG werkzaam is;
- n. Ombudsman: de Nationale ombudsman.
- o. Secretaris klachtencommissie jeugdhulp: de aangewezen medewerker als bedoeld in artikel 3;
- p. Toegang: herkenbare laagdrempelige en toegankelijke toegang tot jeugdhulp via de BVO CJG;

DE KLACHTENCOMMISSIE

Artikel 2 Samenstelling

1. Het bestuur benoemt de klachtencommissie die bestaat uit ten minste drie leden waaronder een voorzitter. Zowel de leden als de voorzitter zijn niet werkzaam voor of bij de BVO CJG of de deelnemende gemeenten.
2. Het bestuur benoemt één lid als plaatsvervangend voorzitter. Het bestuur kan één of meer plaatsvervangende leden benoemen.
3. In de klachtencommissie zijn ten minste de volgende disciplines aanwezig: een jurist en een gedragsdeskundige. Gestreefd wordt naar een aanvulling met een jeugdarts.
4. De leden van de klachtencommissie worden benoemd voor een periode van vier jaar. Ze zijn eenmaal herbenoembaar.
5. 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 commissie.
6. De leden van de klachtencommissie kunnen op enig moment tijdens hun benoemingsperiode zelf terugtreden. Zij stellen het bestuur schriftelijk op de hoogte. Het vertrekkend lid blijft aan totdat in zijn of haar opvolging is voorzien, tenzij sprake is van ernstige onvoorzienbare omstandigheden.

Artikel 3 Secretaris klachtencommissie jeugdhulp

1. Het bestuur wijst een medewerker als secretaris klachtencommissie jeugdhulp aan en diens plaatsvervanger.
2. De secretaris klachtencommissie jeugdhulp:
 - a. is het eerste aanspreekpunt binnen de BVO CJG voor de klager;
 - b. draagt zorg voor het uitzetten van de klachten en bemiddeling hiervan in de organisatie;
 - c. draagt zorg voor het geven van informatie over en het adviseren over de toepassing van de klachtregeling en -procedure;
 - d. draagt zorg voor het bewaken van de procedure en formuleert daartoe zo nodig voorstellen;
 - e. draagt zorg voor het desgevraagd te woord staan en informatie verstrekken aan een klager;
 - f. draagt zorg voor het bevestigen van de ontvangst, het registreren van alle ontvangen klachten en het rapporteren over de wijze van afdoening daarvan;
 - g. draagt zorg voor het registreren en coördineren van de schriftelijke klachten die bij de Ombudsman zijn ingediend en het verzorgen van de correspondentie daaromtrent.

DE PROCEDURE

Artikel 4 Indienen klacht

1. De klacht wordt ingediend bij het bestuur en terstond doorgeleid naar de secretaris klachtencommissie jeugdhulp.

2. Desgewenst assisteert de secretaris klachtencommissie jeugdhulp bij het op schrift stellen van de klacht.
3. Als de klacht zich enkel richt tot toegang tot jeugdhulp, dan stuurt de secretaris de klacht onverwijld voor behandeling door aan het college van de desbetreffende deelnemende gemeente.
4. Gecombineerde klacht: indien er sprake is van een klacht die ziet op de jeugdhulpverlening én de toegang tot jeugdhulp, of als het in beginsel onduidelijk is op welke taak de klacht ziet, wordt de klacht behandeld als een klacht over de toegang tot jeugdhulp.
5. Indien het college van de desbetreffende deelnemende gemeente dit wenst kan het advies inwinnen bij de klachtencommissie over de afhandeling van de klacht. Na advisering door de klachtencommissie neemt het college een beslissing op de klacht.

Artikel 5 Bemiddeling

1. Voordat tot advisering of tot klachtenbehandeling wordt overgegaan wordt onderzocht of de klacht voor bemiddeling in aanmerking komt. Het doel van de bemiddeling is om te komen tot het oplossen van het verschil van mening of het wegnemen van de onduidelijkheid dat aan de klacht ten grondslag ligt.
2. De bemiddeling over de klacht vindt plaats met de tussenkomst van de manager CJG van de beklagde. Is de beklagde de manager CJG, dan vindt bemiddeling plaats met tussenkomst van de directie.
3. Na afronding van de bemiddeling informeert de manager CJG (dan wel de directie), met tussenkomst van de secretaris van de klachtencommissie, de voorzitter van de klachtencommissie over de resultaten van de bemiddeling.
4. De secretaris klachtencommissie jeugdhulp sluit de klachtenbehandeling af, indien de klager geen voortzetting van de klacht wenst.

KLACHTEN OVER JEUGDHULPVERLENING

Artikel 6 Klachtenbehandeling

1. Indien de klacht niet voor bemiddeling in aanmerking komt of bemiddeling niet heeft geleid tot intrekking van de klacht, 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. Klager en beklagde kunnen zich bij de klachtenbehandeling laten bijstaan.
3. De klachtencommissie houdt een besloten hoorzitting in haar locatie, dan wel (indien gewenst) in een van de deelnemende gemeenten.
4. De klachtencommissie kan voor de beoordeling van de klacht nadere informatie inwinnen en getuigen en deskundigen horen.
5. De klachtencommissie stelt een reglement op voor haar werkzaamheden. Het reglement wordt ter kennisname van het college gebracht.

Artikel 7 Klachtenafhandeling

1. De klachtencommissie stelt de klager, de manager CJG (dan wel de directie) en degene over wie wordt geklaagd binnen 10 weken schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht.
2. 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 binnen die termijn schriftelijk met redenen omkleed mededeling aan de klager, de manager CJG (dan wel de directie) en degene over wie wordt geklaagd.
3. Binnen vier weken na de ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie deelt het bestuur mede of het naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja welke. De beslissing wordt kenbaar gemaakt aan de klachtencommissie, de klager, de manager CJG (dan wel de directie) en degene over wie wordt geklaagd.

KLACHTEN OVER DE TOEGANG TOT JEUGDHULP

Artikel 8 Klachtenbehandeling

1. De klachtencommissie neemt een klacht in behandeling nadat het desbetreffende college om advies heeft gevraagd.
2. Indien de klacht niet voor bemiddeling in aanmerking komt of bemiddeling niet heeft geleid tot intrekking van de klacht, heeft de beklagde de gelegenheid een schriftelijke toelichting te geven op de gedraging waarover is geklaagd.
3. De klachtencommissie geeft in principe geen advies zonder klager en beklagde te hebben gehoord, in beginsel in elkaars aanwezigheid. Klager en beklagde kunnen zich bij de klachtenbehandeling laten bijstaan.
4. De klachtencommissie houdt een besloten hoorzitting in haar locatie, dan wel (indien gewenst) in een van de deelnemende gemeenten.
5. De klachtencommissie kan voor de beoordeling van de klacht nadere informatie inwinnen en getuigen en deskundigen horen.
6. De klachtencommissie stelt een schriftelijk en met redenen omkleed advies op over de gegrondheid van de klacht.
7. De klachtencommissie zendt het advies, met daarin eventuele aanbevelingen, vergezeld van het verslag van de hoorzitting aan het desbetreffende college.
8. Naar aanleiding van het advies neemt het college een beslissing op de klacht en stelt klager hiervan schriftelijk en gemotiveerd in kennis. Bij de beslissing op de klacht wordt aan klager het advies van de klachtencommissie meegestuurd. Het bestuur ontvangt een afschrift van het besluit alsmede van het uitgebrachte advies.

Artikel 9 Klachtenafhandeling door het bestuur

1. Het bestuur handelt de klacht af binnen tien weken na ontvangst van de klacht.
2. Het bestuur kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager, de manager CJG (dan wel de directie) en degene over wie wordt geklaagd.

Artikel 10 Het niet in behandeling nemen van een klacht

1. Gelet op het bepaalde in artikel 9:8 van de Algemene wet bestuursrecht worden klachten welke betrekking hebben op de volgende gedragingen niet in behandeling genomen. Het betreft hier gedragingen:
 - a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van de artikelen 9:4 en volgende van de Algemene wet bestuursrecht is behandeld;
 - b. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht hebben plaatsgevonden;
 - c. waartegen door klager bezwaar gemaakt had kunnen worden;
 - d. waartegen door klager beroep kan of kon worden ingesteld;
 - e. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest of,
 - f. zolang 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 terzake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.
2. 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 in kennis gesteld. Artikel 9:12, tweede lid van de wet is van overeenkomstige toepassing.

Artikel 11 Tweedelijns klachtvoorziening

Tegen een beslissing van het college op een klacht welke valt onder hoofdstuk 9 van de Awb, kan de klager zich wenden tot de Nationale ombudsman.

OVERIGE BEPALINGEN

Artikel 12 Het niet (verder) be-/afhandelen van een klacht

De klachtencommissie c.q. het bestuur is bevoegd een klacht niet (verder) te behandelen, af te handelen of erover te adviseren indien blijkt dat vanwege de gedraging, waarop de klacht betrekking heeft strafvervolgning is/wordt ingesteld.

Artikel 13 Jaarverslag

1. De klachtencommissie stelt een geanonimiseerd jaarverslag op ten aanzien van het aantal behandelde klachten, het aantal klachten waarover het een advies aan de colleges van de deelnemende gemeenten, de aard daarvan en het resultaat van de behandeling, vóór 1 mei van het jaar volgend op het jaar waarop het verslag ziet.
2. Het in het eerste lid genoemde jaarverslag wordt ter kennisname aan het bestuur gestuurd.
3. Het bestuur stuurt een afschrift van het jaarverslag aan de deelnemende gemeenten.

Artikel 14 Geheimhouding

De leden van de klachtencommissie, de secretaris en eventuele getuigen en deskundigen 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.

SLOTBEPALINGEN

Artikel 15 Overgangsbepaling

1. Voor klachten, die in het kader tot de toegang en de jeugdhulpverlening vóór 1 januari 2020 zijn ingediend, gelden de interne klachtenregels van de respectievelijke deelnemende gemeenten.
2. Voor klachten, die in het kader van de toegang en de jeugdhulpverlening ná 1 januari 2020 zijn ingediend en nog niet in behandeling zijn genomen, gelden de bepalingen uit deze klachtenregeling.

Artikel 16 Nadere uitvoeringsregels

Onverminderd het bepaalde in deze regeling kan het bestuur nadere uitvoeringsregels vaststellen.

Artikel 17 Inwerkingtreding en citeertitel

1. Deze regeling treedt in werking met ingang van de eerste dag na die van bekendmaking en werkt terug tot en met 1 januari 2020.
2. Deze regeling wordt aangehaald als Klachtenregeling Jeugdhulp BVO CJG 2020.

*Aldus vastgesteld te Geertruidenberg op 9 januari 2020,
Het bestuur van de Bedrijfsvoeringsorganisatie Centrum Jeugd en Gezin Drimmelen Geertruidenberg,
M.P.C. Hofkens J.G.M. Vissers*