

Huishoudelijk Reglement van de Klachtencommissie Jeugdhulp BVO CJG Drimmelen Geertruidenberg

Het huishoudelijk reglement van de klachtencommissie is gebaseerd op artikel 6 lid 5 van de Klachtenregeling Jeugdhulp BVO CJG 2020.

In dit reglement wordt een uitwerking gegevens van bepalingen uit de klachtenregeling en worden nadere regels gesteld orent de klachtenprocedure.

Doel: het huishoudelijk reglement van de klachtencommissie van de BVO CJG beoogt voor alle betrokkenen duidelijkheid te scheppen in het proces van de behandeling van klachten. De beschrijving start bij het moment dat klacht wordt ingediend en eindigt als de klachtencommissie advies heeft gegeven of een beslissing op de klacht heeft genomen en de klacht wordt gearchiveerd. Daarnaast wordt er ook gesproken over de overige werkzaamheden van de klachtencommissie.

Begripsbepalingen

- Awb: Algemene wet bestuursrecht;
- Beklaagde: degene om wiens gedraging het gaat;
- Bestuur: het bestuur van de BVO CJG;
- BVO CJG: de gemeenschappelijke regeling BVO CJG Drimmelen Geertruidenberg;
- Deelnemende gemeenten: de gemeenten Drimmelen en Geertruidenberg;
- Directie: de directie van de BVO die belast is met de dagelijkse en feitelijke leiding van de BVO;
- Jeugdhulpverlening: jeugdhulp als bedoeld in artikel 1.1 Jeugdwet, geboden door een medewerker van het CJG;
- 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;
- Klacht over de toegang tot jeugdhulp: 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 jegens iemand gedraagt in het kader van de toegang tot jeugdhulp;
- Klachtencommissie: een commissie als bedoeld in 4.2.1 lid 2 onder a Jeugdwet en artikel 9:14 Awb;
- Klager: natuurlijk persoon of rechtspersoon die een klacht heeft ingediend conform artikel 9:1 Awb of een persoon als bedoeld in artikel 4.2.1 lid 4 Jeugdwet die een klacht heeft ingediend;
- Manager CJG: de functionaris die de uitvoering van de dagelijkse en feitelijke leiding van de BVO CJG heeft, en die onder verantwoordelijkheid van de directie valt;
- Medewerker: een ieder die onder verantwoordelijkheid van de BVO CJG werkzaam is;
- Ombudsman: de Nationale ombudsman
- Secretaris klachtencommissie jeugdhulp: de aangewezen medewerker als bedoeld in artikel 3 van de klachtenregeling;
- Toegang: herkenbare laagdrempelige toegang tot jeugdhulp via de BVO CJG

A. Ontvangst en eerste toetsing van de klacht

1. Klacht

- a. De klacht wordt ingediend bij de directie en terstond doorgeleid naar de secretaris van de klachtencommissie.
- b. De secretaris beoordeelt of de klacht voor bemiddeling/behandeling in aanmerking komt.
- c. De secretaris stuurt de klacht onverwijld door aan het desbetreffende college van burgemeester en wethouders als het een klacht betreft over de toegang tot jeugdhulp.

2. Niet-ontvankelijkheid klacht

Klachten die niet voor beoordeling in aanmerking komen, zijn klachten betreffende een gedraging (artikel 9:8 Awb):

- a. Waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van de artikelen 9:4 en volgende van de Awb is behandeld;
- b. Die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft 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 door 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.

Wanneer sprake is van één van bovenstaande gedragingen wordt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift, schriftelijk op de hoogte gesteld van het niet verder in behandeling nemen van de klacht.

3. Gezag ouders

De secretaris onderzoekt voorafgaand aan de bemiddeling en behandeling van de klacht hoe de gezagsverhouding bij de jeugdige eruit ziet. Deze informatie deelt de secretaris met de voorzitter van de klachtencommissie.

- a. Een ouder met gezag heeft recht op alle informatie die betrekking heeft op zijn/haar kind. Daarnaast heeft de ouder met gezag ook recht op inzage in het jeugdhulpdossier. De jeugdprofessional, en bij het indienen van de klacht de klachtencommissie, moet de ouders met gezag informatie geven over de hulp aan hun kind. Deze regel geldt totdat de minderjarige de leeftijd van 16 jaar heeft bereikt. Vanaf 16 jaar is de toestemming van de minderjarige nodig voor het delen van informatie met de gezaghebbende ouders. Indien de minderjarige van 16 jaar of ouder wilsonbekwaam is, is geen toestemming nodig van de minderjarige.
- b. Een ouder zonder gezag heeft ook recht op informatie. De ouder zonder gezag kan informatie over de jeugdhulp opvragen. Indien het belang van het kind zich daar tegen verzet, kan de jeugdprofessional dit weigeren. Een ouder zonder gezag heeft echter geen inzagerecht in het dossier van de jeugdige. Alleen als de ouder met gezag daarvoor toestemming geeft, krijgt de ouder zonder gezag inzage. Dat geldt totdat de minderjarige de leeftijd van 16 jaar heeft bereikt. Vanaf 16 jaar is voor de inzage toestemming nodig van de minderjarige zelf. Indien de minderjarige van 16 jaar of ouder wilsonbekwaam is, is geen toestemming van de minderjarige vereist.
- c. Als de klager geen gezagsverhouding heeft met de jeugdige, dan dient er toestemming gevraagd te worden met de gezaghebbende ouder om het dossier van de jeugdige te delen met de klager. Indien de minderjarige de leeftijd van 16 jaar bereikt heeft, dient de toestemming aan de minderjarige gevraagd te worden. Indien de minderjarige van 16 jaar of ouder wilsonbekwaam is, is geen toestemming van de minderjarige vereist.

4. Bemiddeling

- a. De secretaris van de klachtencommissie onderzoekt eerst of de klacht in aanmerking komt voor bemiddeling.
- b. De bemiddeling vindt plaats met tussenkomst van de manager CJG of indien nodig de directie van de BVO.
- c. Na afronding van de bemiddeling informeert de manager CJG, met tussenkomst van de secretaris klachtencommissie jeugdhulp, de voorzitter van de klachtencommissie over de klacht en de resultaten van de bemiddeling. De secretaris zal een kort verslag hierover opstellen en deze aan de voorzitter zenden.
- d. De secretaris sluit de klachtenbehandeling af indien uit het verslag blijkt dat de klager geen voortzetting van de procedure meer wenst en zorgt voor een schriftelijke bevestiging daarvan. Indien de klager wel verdere behandeling van de klacht wenst (of dit onverwijld schriftelijk aangeeft na de bemiddeling of de schriftelijke bevestiging van afsluiting van de procedure), zet de secretaris de verdere procedure in gang.

B. Behandeling van de klacht

5. Onderscheid tussen klacht over jeugdhulpverlening of over toegang tot jeugdhulp

Op het moment dat de klacht bij de voorzitter terecht komt voor verdere behandeling, moet er allereerst beoordeeld worden of het gaat om een klacht over jeugdhulpverlening of om een klacht over de toegang tot jeugdhulp.

- a. 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.
- b. Klacht over de toegang tot jeugdhulp: 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 jegens iemand gedraagt in het kader van de toegang tot jeugdhulp.
Wanneer het gaat om klachten over de toegang tot jeugdhulp is de algemene regeling van klachten uit de Awb van toepassing. Deze klachten worden behandeld overeenkomstig de klachtenregeling op grond van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht van de deelnemende gemeenten. Het gaat dan bijvoorbeeld om klachten als de wijze waarop een CJG-professional de aanvraag om jeugdhulp heeft afgehandeld, bijv. het te laat beslissen op een aanvraag. Voor deze klachten heeft de klachtencommissie slechts een adviserende rol richting het bestuursorgaan, die op grond van de bepalingen uit hoofdstuk 9 Awb uiteindelijk beslist op de klacht.
- c. Gecombineerde klacht: indien er sprake is van een klacht welke 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.

6. Informatie opvragen

De secretaris nodigt de beklagde uit om een schriftelijke toelichting te geven op de klacht. Een afschrift hiervan wordt toegestuurd naar de klager. Daarnaast kunnen de benodigde gegevens/documenten voor het behandelen van de klacht opgevraagd worden bij de beklagde.

7. Planning en uitnodiging hoorzitting

- a. De secretaris verzendt de uitnodigingen voor de hoorzitting uiterlijk 3 weken van te voren.
- b. Klager en beklagde kunnen eenmalig, met uitzondering en goede reden een tweede keer, verzoeken om een nieuwe datum voor de hoorzitting.
- c. Voor de zitting wordt uitgenodigd:
 - de klager(s);
 - evt. een door klager ingeschakelde vertrouwenspersoon, advocaat of gemachtigde;
 - de beklagde;
 - evt. een door de beklagde ingeschakelde vertrouwenspersoon of gemachtigde;
 - de manager CJG.

8. Samenstelling klachtencommissie

1. De secretaris stelt op basis van beschikbaarheid een commissie samen bestaande uit een voorzitter en twee leden.
2. Bij het samenstellen van de commissie wordt rekening gehouden met de expertise van de leden.

9. Horen jeugdige

Het is mogelijk om op de hoorzitting de jeugdige te horen. Voor het horen van de jeugdige dient er een onderscheid gemaakt te worden naar leeftijd.

- a. Leeftijd 0 tot 12 jaar: Mocht de minderjarige gehoord worden dan zal hiervoor toestemming van de gezaghebbende ouder nodig zijn. Er zal per situatie gekeken moeten worden of het echt

- noodzakelijk is om de minderjarige te horen. Wanneer dit niet noodzakelijk is, zal het horen van de minderjarige achterwege gelaten moeten worden.
- b. Leeftijd 12 tot 16 jaar: Voor het horen van de minderjarige is toestemming nodig van de gezaghebbende ouder. Let er wel op dat de Hoge Raad heeft vastgesteld dat een minderjarige van 12 jaar of ouder een hoorrecht heeft. De minderjarige moet dus in de gelegenheid worden gesteld om gehoord te worden.
 - c. Leeftijd 16 tot 18 jaar: Bij het horen van een minderjarige in de leeftijd van 16 tot 18 jaar is het niet nodig om de gezaghebbende ouder om toestemming te vragen. De minderjarige kan hier zelf toestemming voor geven.
 - d. Leeftijd 18 tot 23 jaar: Ook hier is toestemming van de gezaghebbende ouder niet langer nodig, aangezien de jeugdige meerderjarig is geworden. Het kan in sommige gevallen voorkomen dat er jeugdhulp wordt ingezet in de leeftijd van 18 tot 23 jaar.
 - e. Mocht de gezaghebbende ouder geen toestemming geven om de minderjarige te horen dan dient dit vastgelegd te worden in het dossier.
 - f. Afzien van het horen van de minderjarige kan alleen wanneer de gezaghebbende ouder geen toestemming geeft, wanneer de minderjarige wegens een ernstige lichamelijke of geestelijke stoornis niet in staat is om gehoord te worden, wanneer de minderjarige niet gehoord wil worden of het gehoord te worden de gezondheid van de minderjarige zal schaden.

10. Hoorzitting

- a. De voorzitter schetst bij aanvang de procedure en regelt de gang van zaken tijdens de hoorzitting.
- b. De hoorzitting duurt één uur; een beperkte uitloop is mogelijk. De voorzitter meldt dit bij aanvang van de hoorzitting.
- c. Tijdens de hoorzitting wordt uitsluitend Nederlands gesproken. De klager kan zich laten bijstaan door een tolk en is zelf verantwoordelijk voor de eventueel daarmee gepaard gaande kosten.
- d. Klager en beklagde kunnen zich laten bijstaan door maximaal twee ondersteuners.
- e. Als naar het oordeel van de klachtencommissie een van de aanwezigen op de hoorzitting op onbetamelijke wijze frustreert, kan deze door de commissie de verdere toegang tot de hoorzitting worden ontzegd. De commissie kan besluiten de hoorzitting te stoppen en de klacht verder schriftelijk te behandelen. Ook kan de commissie besluiten de hoorzitting voort te zetten met alleen de overgebleven partij; ten aanzien van de frustrerende partij wordt de klacht dan verder schriftelijk behandeld.
- f. De klachtencommissie kan bepalen dat klager en beklagde gescheiden van elkaar worden gehoord. De reden hiervoor moet vooraf duidelijk worden gemaakt aan klager en beklagde.
- g. Het is tijdens de zitting niet toegestaan om audio- en/of video-opnamen te maken.
- h. De hoorzitting is besloten. Bij de hoorzitting mogen dus geen derden aanwezig zijn.
- i. De klachtencommissie kan voor de beoordeling van de klacht nadere informatie inwinnen en getuigen en deskundigen horen.

11. Beoordeling door de klachtencommissie

- a. De klachtencommissie overlegt in beslotenheid over de uit te brengen beslissing of het advies.
- b. De beslissing of het advies wordt gebaseerd op de ingebrachte (dossier)stukken en op wat er in de hoorzitting is gezegd.
- c. Documenten die tijdens de hoorzitting door een partij aan de klachtencommissie worden gegeven, worden alleen gebruikt voor de beslissing of het advies als de andere partij het document heeft kunnen lezen en er op heeft kunnen reageren.
- d. De beslissing of het advies wordt vastgesteld bij meerderheid van stemmen. Als de stemmen staken heeft de voorzitter van de klachtencommissie de beslissende stem.

12. Niet verschijnen op de hoorzitting

- a. Klager is niet verplicht om op de hoorzitting te verschijnen. Als klager niet gehoord wil worden door de commissie moet hij dit vooraf laten weten aan de commissie.
- b. Als klager niet gehoord wil worden door de commissie, kan de commissie de beklagde wel horen.
- c. Als een partij niet op de hoorzitting verschijnt zonder zich te hebben afgemeld, gaat de hoorzitting wel door met de andere partij. De commissie moet wel controleren of de afwezige partij behoorlijk is opgeroepen voor de hoorzitting.
- d. Als de niet verschenen partij niet behoorlijk was opgeroepen, of als er sprake van overmacht, wordt die partij alsnog door de commissie gehoord.

13. Verslag en uitspraak

- a. Van de hoorzitting wordt een zakelijk verslag (op hoofdlijnen) gemaakt door de secretaris.
- b. Als partijen niet zijn gehoord wordt de reden daarvan vermeld.
- c. De secretaris draagt zorg voor het opstellen van de uitspraak of het advies en het verslag van de hoorzitting.
- d. Het verslag van de hoorzitting en de uitspraak van de commissie wordt ondertekend door de voorzitter en de secretaris.

14. Klachtenafhandeling bij klachten over jeugdhulpverlening

- a. De klachtencommissie stelt de klager, de beklagde en de manager CJG en binnen 10 weken schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht.
- b. 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 verantwoordelijk leidinggevende en degene over wie wordt geklaagd.
- c. Binnen vier weken na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie deelt de directie van de BVO CJG 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 en degene over wie wordt geklaagd.

15. Klachtenafhandeling bij klachten over de toegang tot jeugdhulp

- a. De klachtencommissie stelt een schriftelijk en met redenen omkleed advies op over de gegrondheid van de klacht.
- b. De klachtencommissie zendt het advies, met daarin eventuele aanbevelingen, vergezeld van het verslag van de hoorzitting naar het college.
- c. 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.

16. Het niet (verder) be-/afhandelen van een klacht

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

17. Geen bilaterale contacten

Gedurende de procedure onderhouden de leden van de klachtencommissie geen bilaterale contacten met (één van) de partijen en vindt geen bespreking van inhoudelijke aspecten van de klacht met (één van) de partijen plaats, tenzij om inlichtingen terzake in te winnen.

18. 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.

C. Jaarverslag en registratie

19. Klachtenregister

De secretaris houdt het klachtenregister bij.

20. Jaarverslag

- a. De klachtencommissie stelt een geanonimiseerd jaarverslag op ten aanzien van het aantal behandelde klachten, de aard daarvan en het resultaat van de behandeling, vóór 1 mei van het jaar volgend op het jaar waarop het verslag ziet.
- b. Bij het opstellen van het jaarverslag moet er een onderscheid gemaakt worden tussen een verslag met betrekking tot de klachten over de toegang tot jeugdhulp en de klachten over de jeugdhulpverlening zelf.
- c. De voorzitter draagt namens de klachtencommissie zorg voor het opstellen van het jaarlijkse (deel)verslag in samenspraak met de voltallige klachtencommissie.
- d. Het in het eerste lid genoemde jaarverslag wordt voor het deel van de klachten over de toegang tot jeugdhulp ter kennisname aan het college en de raad gestuurd. Het jaarverslag met betrekking tot de klachten over jeugdhulpverlening wordt ter kennisname aan het bestuur gestuurd.

D. Slotbepalingen

21. Slotbepalingen

1. Dit reglement treedt in werking met ingang van de eerste dag na die van bekendmaking en werkt terug tot en met 1 januari 2020.
2. Dit reglement wordt aangehaald als Huishoudelijk Reglement van de Klachtencommissie Jeugdhulp BVO CJG Drimmelen Geertruidenberg

*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*