

## Klachtenregeling Jeugdhulp BVO CJG Drimmelen Geertruidenberg 2022

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:

1. 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;
  2. een klachtencommissie jeugdhulp in te stellen die belast is met de behandeling van bovengenoemde klachten;
  3. voor klachten over toegang tot jeugdhulp vanuit de BVO CJG en voor klachten over de jeugdhulpverlening geboden door de BVO CJG
  4. 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;
1. conflicten te beperken en de relatie van de klager met de BVO CJG te herstellen;
  2. 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 2022;
2. ter uitvoering van deze klachtenregeling het behandelen van en het beslissen over klachten met betrekking tot de BVO CJG op te dragen aan de Commissie Ombudsman;

## ALGEMENE BEPALINGEN

### Artikel 1 Begripsbepalingen

De regeling verstaat onder:

1. Ambtenaar: een persoon die werkzaam is onder verantwoordelijkheid van de bestuursorganen van de gemeente Drimmelen en Geertruidenberg, zie ook onder e.
2. Awb: de Algemene wet bestuursrecht;
3. Beklaagde: degene om wiens gedraging het gaat;
4. Bestuur: het bestuur van de Gemeenschappelijke regeling Bedrijfsvoeringsorganisatie Centrum Jeugd en Gezin Drimmelen Geertruidenberg;
5. Bestuursorgaan: de gemeenteraad, het college van burgemeester en wethouders, de burgemeester; de commissie bezwaarschriften van de gemeentes Drimmelen en Geertruidenberg
6. BVO CJG: de Gemeenschappelijke regeling BVO CJG Drimmelen Geertruidenberg;
7. Commissie Ombudsman: het onafhankelijke orgaan, als bedoeld in artikel 9:17 aanhef en onder b van de wet, waarbij een klacht kan worden ingediend indien men niet tevreden is over het handelen van het CJG.
8. Deelnemende gemeente(n): de gemeenten Drimmelen en Geertruidenberg;
9. 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;
10. Jeugdhulpverlening: jeugdhulp als bedoeld in artikel 1.1 Jeugdwet, geboden door de BVO CJG;
11. Klachtencommissie: de (regionale) Commissie Ombudsman Breda.
12. Klachten: 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;
13. 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;
14. 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;
15. Medewerker: een ieder die onder verantwoordelijkheid van de BVO CJG werkzaam is;
16. Ombudsman: de Nationale ombudsman.

17 Toegang: herkenbare laagdrempelige en toegankelijke toegang tot jeugdhulp via de BVO CJG;

## **DE KLACHTENCOMMISSIE**

### **Artikel 2 Instelling Commissie Ombudsman**

1. Er is een klachtencommissie, zijnde de Commissie Ombudsman te Breda, hierna te noemen klachtencommissie. Deze wordt benoemd door de directie.
2. De klachtencommissie is niet ondergeschikt aan enig bestuursorgaan en vervult haar taak zonder vooringenomenheid.
3. De voorzitter en de leden van de klachtencommissie nemen niet deel aan het onderzoek indien de klacht betrekking heeft op een gedraging waarbij zij op enigerlei wijze direct of indirect zijn betrokken of betrokken zijn geweest.

### **Artikel 3 Samenstelling klachtencommissie**

1. De klachtencommissie bestaat uit drie leden.
2. Tot voorzitter of lid van de commissie zijn niet benoembaar: a. de burgemeester en leden van een orgaan in dienst van de gemeentes Drimmelen en Geertruidenberg; b. ambtenaren en andere personen, in dienst bij de gemeentes Drimmelen en Geertruidenberg; c. directieleden, bestuurders en personeelsleden van de gemeenschappelijke regeling BVO CJG Drimmelen Geertruidenberg.

### **Artikel 4 Financiële middelen**

1. De leden van de klachtencommissie ontvangen een vergoeding van €84,85 per uur voor de uitvoering van hun werkzaamheden. Dit bedrag wordt jaarlijks geïndexeerd volgens CPi gemiddeld. Het gaat hier om daadwerkelijk gemaakte uren. Verantwoording vindt plaats door middel van een urenstaat op dagniveau en declaratie per commissielid dat betrokken is geweest bij de klachtbehandeling.
2. Er wordt een jaarlijkse vaste fee in rekening gebracht van €100 voor kantoorkosten, deze wordt in het tweede trimester in rekening gebracht.
3. Voor reizen wordt een km-vergoeding in rekening gebracht van €0,37 per kilometer. Reistijd wordt niet doorberekend.

## **DE PROCEDURE**

### **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.

### **Artikel 6 Indienen klacht**

1. Indien de klacht niet voor bemiddeling in aanmerking komt of bemiddeling niet heeft geleid tot intrekking van de klacht, wordt de klacht ingediend bij het CJG en terstond doorgeleid naar de klachtencommissie;
2. Een klacht moet voldoen aan de indieningsvereisten zoals bedoeld in artikel 9:4 Awb;
3. Een mondeling geuite klacht wordt conform deze regeling slechts in behandeling genomen indien deze op schrift wordt gesteld. De ontvanger van de mondelinge klacht verzoekt de klager om de klacht op schrift te stellen en te richten aan de klachtencommissie.
4. Een klacht die per e-mail wordt ingediend, wordt geaccepteerd, mits de e-mail voldoet aan de vereisten van lid 5 van dit artikel.
5. Een schriftelijke klacht dient te voldoen aan de volgende vereisten: a. de klacht heeft betrekking op een gedraging jegens de klager; b. het klaagschrift dient te zijn ondertekend; c. het klaagschrift bevat ten minste de naam en het adres van de indiener, de dagtekening en een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.

d. de klacht betreft een gedraging of gebeurtenis die niet langer dan een jaar geleden heeft plaatsgevonden.

1. Indien de klager dat wenst, wordt hem medewerking verleent bij het op schrift stellen van de klacht.
2. Als een klacht niet voldoet aan de bovenomschreven eisen, stelt de klachtencommissie de klager in de gelegenheid om zijn klaagschrift met de ontbrekende gegevens binnen twee weken aan te vullen. Deze brief wordt binnen acht dagen na ontvangst van het klaagschrift verzonden;

1. De klachtencommissie bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk aan de klager;

### **Artikel 7 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 klager heeft de mogelijkheid om de klacht tussentijds in te trekken. Indien dit het geval is zorgt de klachtencommissie voor een passende afronding.

#### **Artikel 8 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.

#### **Artikel 9 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 10 Tweedelijns klachtvoorziening**

Tegen een beslissing van de klachtencommissie, kan de klager zich wenden tot de Nationale ombudsman.

#### **OVERIGE BEPALINGEN**

#### **Artikel 11 Het niet (verder) be-/afhandelen van een klacht**

De commissie 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 12 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 13 Geheimhouding**

De leden van de klachtencommissie 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. Zij hebben hieromtrent een geheimhoudingsverklaring getekend.

#### **SLOTBEPALINGEN**

#### **Artikel 14 Overgangsbepaling**

1. Voor klachten die vóór 1 september 2022 zijn ingediend en in behandeling zijn genomen, gelden de regels uit de Klachtenregeling Jeugdhulp BVO CJG Drimmelen Geertruidenberg 2020.
2. Voor klachten, die ná 1 september 2022 zijn ingediend en nog niet in behandeling zijn genomen, gelden de bepalingen uit deze klachtenregeling.

**Artikel 15 Nadere uitvoeringsregels**

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

**Artikel 16 Inwerkingtreding en citeertitel**

1. Deze regeling treedt in werking op de dag na bekendmaking.
2. Deze regeling wordt aangehaald als Klachtenregeling Jeugdhulp BVO CJG 2022.
3. Bij deze regeling wordt de regeling: Huishoudelijk Reglement van de Klachtencommissie Jeugdhulp BVO CJG Drimmelen Geertruidenberg ingetrokken.

**ONDERTEKENING**

*Aldus vastgesteld te Geertruidenberg op 26 juli 2022,  
Het bestuur van de Bedrijfsvoeringsorganisatie Centrum Jeugd en Gezin Drimmelen Geertruidenberg  
M.P.C. Hofkens J.G.M. Vissers*