

Klachtenregeling JeugdhulpWerkendam 2017

Klachtenregeling JeugdhulpWerkendam 2017

Het college van de gemeente Werkendam;

Overwegende dat het wenselijk is:

- ten behoeve van een behoorlijke behandeling van klachten in het kader van de toegang tot jeugdhulp via het Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG) en de jeugdhulpverlening geboden door het CJG, met in achtname 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 vanuit het CJG heeft de klachtencommissie een adviseerende rol in eerste instantie richting het bestuursorgaan op grond van het bepaalde in hoofdstuk 9 Awb. Voor klachten over de jeugdhulpverlening geboden door het 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 gemeente Werkendam in een afhankelijke positie bevinden;
- conflicten te beperken en de relatie van de klager met de gemeente Werkendam te herstellen;
- tekortkomingen in de dienstverlening van de organisatie te signaleren en het verkrijgen van meer inzicht in de behoeften van burgers;

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

Besluiten

1. vast te stellen de volgende Klachtenregeling Jeugdhulp Werkendam 2017;
2. ter uitvoering van de Klachtenregeling Jeugdhulp Werkendam 2017 het behandelen van en het adviseren over de klachten over toegang tot jeugdhulp via het CJG op te dragen aan de Klachtencommissie Jeugdhulp (9:14 Awb);
3. ter uitvoering van de Klachtenregeling Jeugdhulp Werkendam 2017 het behandelen van en het beslissen over klachten over jeugdhulpverlening geboden door het CJG op te dragen aan de Klachtencommissie Jeugdhulp (4.2a Jeugdwet)

ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1 Begripsbepalingen

De regeling verstaat onder:

- a. Awb: de Algemene wet bestuursrecht;
- b. Klacht over jeugdhulpverlening: 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 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;
- c. 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 gedraagt jegens iemand in het kader van de toegang tot jeugdhulp .
- d. Toegang: herkenbare laagdrempelige en toegankelijke toegang tot jeugdhulp via het CJG;
- e. Jeugdhulpverlening: jeugdhulp als bedoeld in artikel 1.1 Jeugdwet, geboden door het CJG;
- f. 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;
- g. Beklaagde: het college, een lid daarvan of de medewerker om wiens gedraging het gaat;
- h. Verantwoordelijk leidinggevende: degene onder wiens verantwoordelijkheid de beklagde valt;
- i. College: College van burgemeester en wethouders van de gemeente Werkendam;
- j. Medewerker: een ieder die onder verantwoordelijkheid van de gemeente Werkendam werkzaam is;
- k. Secretaris klachtencommissie jeugdhulp: de aangewezen medewerker als bedoeld in artikel 3;
- l. Klachtencommissie: een commissie als bedoeld 4.2.1 lid 2 onder a Jeugdwet en 9:14 Awb;
- m. Ombudsman: de Nationale ombudsman.

DE KLACHTENCOMMISSIE

Artikel 2 Samenstelling

1. Het college 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 gemeente Werkendam.
2. Het college benoemt één lid als plaatsvervangend voorzitter. Het college 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 tot 1 januari 2019. Ze zijn eenmaal herbenoembaar.
5. De leden van de klachtencommissie worden benoemd, geschorst en ontslagen door het college van de gemeente Werkendam. 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 college van de gemeente Werkendam 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 Secretarisklachtencommissie jeugdhulp

1. Het college wijst een medewerker als secretaris klachtencommissie jeugdhulp aan en diens plaatsvervanger.
2. De secretaris klachtencommissie jeugdhulp:
 - a. is het eerste aanspreekpunt binnen de gemeente Werkendam 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 college en terstond doorgeleid naar de secretaris klachtencommissie jeugdhulp.
2. Desgewenst assisteert de secretaris klachtencommissie jeugdhulp bij het op schrift stellen van de klacht.

Artikel 5 Bemiddeling

1. Voordat 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 verantwoordelijk leidinggevende van de beklagde. Is de beklagde een CJG-professional, dan vindt bemiddeling plaats met tussenkomst van de CJG-coördinator.
3. Na afronding van de bemiddeling informeert de verantwoordelijk leidinggevende, 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 de gemeente Werkendam.

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 verantwoordelijk leidinggevende 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 verantwoordelijk leidinggevende en degene over wie wordt geklaagd.
3. Binnen vier weken na de ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie deelt het college 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 verantwoordelijk leidinggevende en degene over wie wordt geklaagd..

KLACHTEN OVER DE TOEGANG TOT JEUGD HULP

Artikel 8 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 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.
3. De klachtencommissie houdt een besloten hoorzitting in de gemeente Werkendam.
4. De klachtencommissie kan voor de beoordeling van de klacht nadere informatie inwinnen en getuigen en deskundigen horen.
5. De klachtencommissie stelt een schriftelijk en met redenen omkleed advies op over de gegrondheid van de klacht.
6. De klachtencommissie zendt het advies, met daarin eventuele aanbevelingen, vergezeld van

het verslag van de hoorzitting aan het college.

1. 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.

Artikel 9 Klachtenafhandeling

1. Het college handelt de klacht af binnen tien weken na ontvangst van de klacht.
2. Het college kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager, de verantwoordelijk leidinggevende 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 Gecombineerde klachten

Indien 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.

Artikel 13 Het niet (verder) be-/afhandelen van een klacht

De klachtencommissie c.q. het college is bevoegd 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.

Artikel 14 Jaarverslag

1. 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.
2. Het in het eerste lid genoemde jaarverslag wordt ter kennisname aan het college en de raad gestuurd.

Artikel 15 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 16 Overgangsbepaling

1. Voor klachten, die in het kader tot de toegang en de jeugdhulpverlening vóór *datum inwerking-treding* zijn ingediend, gelden de interne klachtenregels van de gemeente Werkendam
2. Voor klachten, die in het kader van de toegang en de jeugdhulpverlening ná *datum inwerking-treding* zijn ingediend en nog niet in behandeling zijn genomen, gelden de bepalingen uit deze Klachtenregeling Jeugdhulp.

Artikel 17 Nadere uitvoeringsregels

1. Onverminderd het bepaalde in deze regeling kan het college nadere uitvoeringsregels vaststellen.

Artikel 18 Inwerkingtreding en citeertitel

1. Deze regeling treedt op 1 januari 2018 in werking.
2. Deze regeling wordt aangehaald als Klachtenregeling JeugdhulpWerkendam 2017.

Aldus vastgesteld door het college van Werkendam d.d. 20 juni 2017.

Burgemeester en wethouders gemeente Werkendam,
A.van Oudheusden Y.de Boer
secretaris burgemeester