

Klachtenregeling Jeugdwet gemeente Achtkarspelen

Artikel 1. Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. *beklaagde*: het bestuursorgaan of de persoon op wie de klacht betrekking heeft;
- b. *bestuursorgaan*: het college van burgemeester en wethouders, de burgemeester of de Gemeenteraad;
- c. *hoorzitting*: mondelinge gedachtewisseling bij de klachtencommissie waarbij de klager en de beklagde hun visie over de klacht kunnen geven;
- d. *klacht*: een uiting van onvrede of kritiek op de wijze waarop een bestuursorgaan of een bepaalde persoon werkzaam onder verantwoordelijkheid van dat bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid heeft gedragen 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 verlening van jeugdhulp;
- e. *klachtbehandelaar*: degene die met de behandeling van een klacht belast is op grond van artikel 3 van deze regeling;
- f. *klachtencommissie*: de bezwarencommissie die op grond van de Verordening commissie bezwaarschriften en klachten en artikel 4.2.1 lid 2 sub a van de wet belast is met het onderzoek naar en de advisering over klachten als bedoeld in § 4.2.a van de wet;
- g. *klachtencoördinator*: de persoon die namens het bestuursorgaan uitvoering geeft aan de klachtenregeling en zorgt voor een juiste klachtafhandeling;
- h. *klager*: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die een klacht heeft ingediend;
- i. *wet*: Jeugdwet.

Artikel 2. Klachtencoördinator

1. Er is een klachtencoördinator en een vervanger belast met de in lid 2 genoemde taken.
2. De klachtencoördinator:
 - a. beoordeelt of een bericht een klacht, aanvraag, bezwaar of andersoortig verzoek is;
 - b. stuurt een bericht dat geen klacht is door naar de juiste persoon binnen de organisatie;
 - c. zorgt bij schriftelijke klachten voor het sturen van een ontvangstbevestiging;
 - d. informeert de klager bij buiten behandeling stelling van de klacht als bedoeld in artikel 6 van deze regeling;
 - e. komt in beeld wanneer de klacht niet via de interne klachtenprocedure als bedoeld in artikel 4 van deze regeling kan worden afgehandeld;
 - f. is beschikbaar voor overleg over klachten tijdens de interne klachtenprocedure;
 - g. bewaakt de tijdige en correcte behandeling en afdoening van klachten die via de externe klachtenprocedure als bedoeld in artikel 5 van deze regeling worden afgehandeld;
 - h. is aanwezig tijdens de hoorzittingen en is belast met de verslaglegging als bedoeld in artikel 5 lid 7 en met de advisering als bedoeld in artikel 5 lid 8 van deze regeling;
 - i. treedt op als contactpersoon namens de gemeente bij eventuele vervolgstappen na de externe klachtenprocedure;
 - j. zorgt ervoor dat in het jaarverslag van de bezwaren/klachtencommissie een (geanonimiseerd) overzicht wordt opgenomen van de klachten.

Artikel 3. Klachtbehandelaar

1. De klachtbehandelaar
 - a. De Teamleider van de beklagde is verantwoordelijk voor de behandeling van een klacht die betrekking heeft op een gedraging van een ambtenaar en is belast met de volgende taken tijdens de interne klachtenprocedure als bedoeld in artikel 4 van deze regeling:
 - 1°. bewaakt de correcte behandeling en afdoening van klachten die via de interne klachtenprocedure worden afgehandeld;
 - 2°. zorgt voor het doorzetten van klachten naar de klachtencoördinator als klachten niet via de interne klachtenprocedure kunnen worden afgehandeld.
 - b. De klachtencommissie behandelt in de externe klachtenprocedure een klacht die niet via de interne klachtenprocedure afgedaan kan worden.
2. De klachtbehandelaar is in verband met de voorbereiding van de behandeling van een klacht bevoegd rechtstreeks alle gewenste inlichtingen in te winnen of te doen inwinnen.

3. De klachtencoördinator ondersteunt de klachtenbehandelaar waar nodig.

Artikel 4. Interne klachtenprocedure

1. De klachtbehandelaar probeert een klacht in eerste instantie intern af te doen, in overleg met de beklaagde(n).
2. Als de klager hierom verzoekt, of als de interne klachtenprocedure niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid, geeft de klachtbehandelaar dit aan de klachtencoördinator door en start de klachtencoördinator de externe klachtenprocedure op grond van artikel 5 van deze regeling.

Artikel 5. Externe klachtenprocedure (klachtencommissie)

1. De klachtencoördinator stelt de klachtbehandelaar en de beklaagde(n) op de hoogte van het feit dat er een klacht is ingediend. De klachtencoördinator stelt klager en beklaagde(n) in de gelegenheid te worden gehoord door de klachtencommissie.
2. De klachtencoördinator nodigt de klager en de beklaagde(n) uit voor een hoorzitting.
3. Een klager kan tot uiterlijk vijf werkdagen voor de hoorzitting stukken indienen die van belang kunnen zijn voor de afhandeling van de klacht.
4. De klachtencoördinator kan bij derden en/of deskundigen advies of inlichtingen inwinnen en hen zo nodig uitnodigen aanwezig te zijn bij de hoorzitting.
5. Zowel de klager als de beklaagde(n) kunnen zich tijdens de hoorzitting laten bijstaan.
6. De hoorzitting vindt plaats achter gesloten deuren.
7. Van de hoorzitting wordt een verslag gemaakt door de klachtencoördinator.
8. De klachtencommissie brengt in beginsel binnen acht weken nadat de klacht onder de aandacht van de commissie is gebracht haar oordeel uit over de gegrondheid van de klacht, al dan niet met aanbevelingen, aan het bevoegde bestuursorgaan.
9. Het bevoegde bestuursorgaan deelt de klager en de klachtencommissie in beginsel binnen een maand na ontvangst van het in lid 8 bedoelde oordeel van de klachtencommissie schriftelijk mee of hij naar aanleiding van het oordeel van de commissie maatregelen zal nemen en zo ja welke.
10. De klager wordt gewezen op de mogelijke vervolgstap(pen).

Artikel 6. Buiten behandeling laten klacht

1. Een klacht wordt niet in behandeling genomen als:
 - a. de klacht is ingediend door een persoon die niet voldoet aan artikel 4.2.1 lid 4 van de wet;
 - b. het een gedraging betreft van een andere jeugdhulpaanbieder dan een bestuursorgaan van de gemeente;
 - c. eerder een oordeel is uitgesproken over een klacht van dezelfde klager over dezelfde gedraging en zich daarna geen nieuwe feiten of omstandigheden hebben voorgedaan;
 - d. de klacht betrekking heeft op gebeurtenissen die langer dan één jaar voor indiening van de klacht hebben plaatsgevonden, met uitzondering van bijzondere omstandigheden;
2. Als de klachtbehandelaar besluit de klacht niet in behandeling te nemen dan stelt de klachtbehandelaar de klager schriftelijk in kennis van deze beslissing.

Artikel 7. Onvoorzien

In alle gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist het college van burgemeester en wethouders.

Artikel 8. Inwerkingtreding

Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2025.

Artikel 9. Citeertitel

Deze regeling kan worden aangehaald als de 'Klachtenregeling Jeugdwet gemeente Achtkarspelen'.

Toelichting op de 'Klachtenregeling Jeugdwet gemeente Achtkarspelen'

Deze klachtenregeling is de nadere uitwerking van § 4.2.a van de wet en geeft regels over hoe er binnen de gemeente uitvoering gegeven wordt aan het klachtrecht op grond van deze wet.

Artikel 1. Begripsbepalingen

Sub d (*klacht*) en sub f (*klachtencommissie*): deze regeling ziet specifiek op klachten in het kader van de Jeugdwet. Voor alle overige klachten is er de 'Klachtenregeling gemeente Achtkarspelen', die gebaseerd is op hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht. Dit rest van dit artikel behoeft geen toelichting.

Artikel 2. Klachtencoördinator

Lid 2 sub a:: het kan zijn dat niet zozeer sprake is van een klacht maar meer van een (aan)vraag, verzoek om nadere informatie etc. die eenvoudig door de klachtencoördinator kan worden opgepakt/afgehandeld;
Lid 2 sub i: hierbij valt te denken aan een verzoek dat door de klager wordt ingediend bij de Kinderombudsman / Nationale ombudsman;
Dit rest van dit artikel behoeft geen toelichting.

Artikel 3. Klachtbehandelaar

Dit artikel behoeft geen toelichting.

Artikel 4. Interne klachtenprocedure

De klachtbehandelaar probeert in eerste instantie via de interne klachtenprocedure op informele wijze een oplossing te vinden. Deze klachtenprocedure is niet gebonden aan regels en kan op verschillende manieren plaatsvinden: het aanhoren van de klager in een gesprek, uitleg geven of verwijzen naar een persoon die uitleg kan geven.

Om ervoor te zorgen dat een klager toegang heeft tot de met meer rechtswaarborgen omgeven externe klachtenprocedure, dient de klager hierop gewezen te worden. Een klager is niet verplicht om mee te werken aan de interne klachtenprocedure. Als dat nodig is of als de klager hierom verzoekt, wordt de klager direct door de klachtencoördinator doorverwezen naar de externe klachtenprocedure.

Artikel 5. Externe klachtenprocedure

Levert de interne klachtenprocedure niet het gewenste resultaat op, of verzoekt de klager hier om, dan wordt de klacht via de externe klachtenprocedure opgepakt. De hoorzitting vormt hier een wezenlijk onderdeel van. Van de hoorzitting kan worden afgezien in het geval van kennelijke ongegrondheid van de klacht of als de klager geen gebruik wil maken van de mogelijkheid van een hoorzitting.

Als de hoorzitting niet leidt tot een bevredigende oplossing, ontvangt het bevoegde orgaan van de klachtencommissie schriftelijk het oordeel over de gegrondheid van de klacht. Het bestuursorgaan zal naar aanleiding van het oordeel van de commissie aangeven of er maatregelen genomen worden en zo ja welke. De klager wordt hiervan schriftelijk in kennis gesteld en wordt op de hoogte gesteld van mogelijke vervolgstappen, zoals een verzoekschrift indienen bij de Kinderombudsman, de Nationale ombudsman of tuchtrechtelijke stappen.

Lid 8: van de termijn van acht weken kan worden afgeweken, de klachtencommissie doet hiervan met redenen omkleed mededeling aan de klager en degene over wie is geklaagd onder vermelding van de termijn waarbinnen de klachtencommissie haar oordeel over de klacht zal uitbrengen.

Lid 9: van de termijn van een maand kan worden afgeweken, het bevoegde bestuursorgaan doet hiervan met redenen omkleed mededeling aan de klager en de klachtencommissie, onder vermelding van de termijn waarbinnen het bestuursorgaan zijn standpunt aan hen kenbaar zal maken.

Artikel 6. Buiten behandeling laten klacht

Dit artikel behoeft geen toelichting.

Artikel 7. Onvoorzien

Dit artikel behoeft geen toelichting.

Artikel 8. Inwerkingtreding

Dit artikel behoeft geen toelichting.

Artikel 9. Citeertitel

Dit artikel behoeft geen toelichting.