

Klachtenregeling Stichting Bureau Jeugdzorg Flevoland

Overwegende

- dat van instellingszijde gestreefd wordt naar zo goed mogelijke hulpverlening aan cliënten
- dat zich niettemin situaties kunnen voordoen waarin cliënten willen klagen over gedragingen van de kant van de instelling
- dat het daarbij de voorkeur verdient dat cliënt en betrokken hulpverlener in een gesprek trachten de bij de cliënt levende onvrede tot een oplossing te brengen
- dat bij het uitblijven van een bevredigende oplossing voor de cliënt er gelegenheid dient te zijn om een klacht in te dienen

gelet op

- de Wet op de Jeugdzorg, inwerking getreden op 1 januari 2005

stelt vast

- de regeling Klachtrecht cliënten Stichting Bureau Jeugdzorg Flevoland

Artikel 1 Definities

- 1.1 *Klacht*: iedere gemotiveerde uiting van ongenoegen over elke gedraging van de Stichting Bureau Jeugdzorg Flevoland en/ of bij of voor haar werkzame personen.
- 1.2 *Gedraging*: enig handelen of nalaten evenals het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor een jeugdige, diens ouder, voogd, stiefouder, een ander die een jeugdige als behorende tot zijn/ haar gezin verzorgt en opvoedt en degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag uitoefent.
- 1.3 *Klager*: de jeugdige, diens ouder, voogd, stiefouder, een ander die een jeugdige als behorende tot zijn/haar gezin verzorgt en opvoedt en degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag uitoefent, die (namens de jeugdige) onvrede wenst te uiten over een gedraging van de Stichting Bureau Jeugdzorg Flevoland en/of bij of voor haar werkzame personen.

Naast bovengenoemde personen heeft elk natuurlijk persoon die betrokken is (geweest) bij de (voorbereiding van of onderzoek naar mogelijke) hulpverlening aan de jeugdige en die zelfstandig in zijn belangen is geschaad, het recht een klacht in te dienen.

- 1.4 *Beklaagde*: de Stichting Bureau Jeugdzorg Flevoland en/ of de bij haar of voor haar werkzame personen.
- 1.5 *De commissie*: de klachtencommissie belast met de behandeling van klachten bedoeld in artikel 68 van de Wet op de Jeugdzorg.
- 1.6 *De directie*: de Raad van Bestuur, benoemd door de Raad van Toezicht van de Stichting Bureau Jeugdzorg Flevoland.

Artikel 2 De commissie

- 2.1 De Stichting Bureau Jeugdzorg Flevoland heeft een commissie die bestaat uit ten minste drie leden, maar bij voorkeur uit zes leden. De commissie kiest uit haar midden een voorzitter en een vice-voorzitter. De behandeling van een klacht geschiedt door de voorzitter of vice-voorzitter en twee leden. De leden zijn niet werkzaam voor of bij de Stichting Bureau Jeugdzorg Flevoland of bij Flevolandse zorgaanbieders. Ze zijn evenmin bestuurslid bij een zorgaanbieder of anderszins direct betrokken bij de jeugdzorg.
- 2.2 De leden van de commissie worden benoemd door de Raad van Bestuur van de Stichting Bureau Jeugdzorg Flevoland voor een periode van drie jaar. Zij kunnen in aansluiting op die termijn voor een gelijke termijn worden herbenoemd.

Het lidmaatschap van de klachtencommissie eindigt:

- door opzegging van het lidmaatschap door een commissielid;
- door het overlijden van een commissielid;
- door een daartoe strekkend besluit van de overige leden van de klachtencommissie, bij gebleken achteloosheid in de uitoefening van het lidmaatschap;
- door indiensttreding van de leden bij de Stichting Bureau Jeugdzorg Flevoland of bij een zorgaanbieder in Flevoland.

- 2.3 De commissie verricht haar werkzaamheden volgens de bepalingen van een door haar op te stellen reglement (opgenomen onder artikel 3).
- 2.4 De commissie wordt bij haar werkzaamheden ondersteund door een ambtelijk secretaris.

Artikel 3 Reglement van de commissie

- 3.1 Klager wendt zich schriftelijk tot de commissie. Aangegeven moet worden op welke gedraging en op wie de klacht betrekking heeft. Anoniem of mondeling ingediende klachten worden door de commissie niet in behandeling genomen.

Klagers die hun klachten mondeling willen indienen bij de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie, worden verwezen naar de vertrouwenspersoon van het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg en/of andere mogelijkheden om zich bij het schriftelijk formuleren van hun klacht te laten bijstaan.

De commissie kan bij klachten die onwelvoeglijke, grievende of agressieve uitlatingen bevatten de klager verzoeken de klacht te herformuleren. Hierbij zijn de bepalingen 3.10, 3.11 en 3.12 van overeenkomstige toepassing.

- 3.2 De klacht wordt uiterlijk binnen een jaar na de dag waarop de klager kennis heeft gekregen van de gedraging ingediend. In gebleken bijzondere gevallen kan hiervan worden afgeweken. Dit ter beoordeling van de commissie.
- 3.3 Aan iedere klager wordt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht het volgende toegezonden:
- een schriftelijke bevestiging van de ontvangst van de klacht;
 - een afschrift van de klachtenregeling van de Stichting Bureau Jeugdzorg Flevoland;
 - een folder over de vertrouwenspersoon van het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg.

Indien de klacht gericht is aan de klachtencommissie zal de ambtelijk secretaris de bescheiden toezenden.

Indien de klacht gericht is aan (de directie van) Stichting Bureau Jeugdzorg Flevoland zal de bestuurssecretaresse de bescheiden toezenden.

Binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht wordt een afschrift van de klacht naar de beklagde en zijn/haar leidinggevende en de directie gezonden.

- 3.4 Alvorens de klacht door de commissie in behandeling wordt genomen, wordt nagegaan of de klacht door bemiddeling kan worden afgehandeld. Dit gebeurt in overleg en met instemming van de klager.

Met de uitvoering van de klachtbemiddeling is de leidinggevende van de beklagde belast. Hiervoor is een termijn van maximaal zes weken vastgesteld. In afwachting van de resultaten van de klachtbemiddeling door de leidinggevende, wordt de behandeling van de klacht door de klachtencommissie opgeschort.

Indien de klager van mening is dat de klachtbemiddeling niet is geslaagd, wordt de klacht alsnog door de klachtencommissie in behandeling genomen.

- 3.5 De commissie kan de klager een nadere termijn stellen om schriftelijk kenbaar te maken of naar het oordeel van de klager de bemiddeling is geslaagd. In deze brief dient de klager tevens aan te geven of hij de klacht handhaaft daarbij intrekt.
- 3.6 Een schriftelijke reactie, zoals bedoeld in het vorige lid, wordt geacht binnen de gestelde termijn te zijn ontvangen indien het voor het einde van die termijn ter post is bezorgd, mits het niet later dan een week na afloop van die termijn is ontvangen. Bij twijfel over tijdige verzending rust de bewijslast op de klager.
- 3.7 Indien de commissie binnen de in artikel 3.5 genoemde termijn geen schriftelijke reactie heeft ontvangen, dan wel indien naar het oordeel van de commissie niet is voldaan aan het verzoek conform artikel 3.1 laatste zin, kan zij de klacht of het betreffende klachtenonderdeel ongegrond dan wel niet ontvankelijk verklaren.

- 3.8 Indien de voorzitter van de commissie, na ontvangst van de klacht door de klachtencommissie, van oordeel is dat de klacht niet ontvankelijk is, deelt de ambtelijk secretaris dit zo spoedig mogelijk schriftelijk en met redenen omkleed aan de klager en beklagde mede.
- 3.9 Indien de commissie de klacht ontvankelijk acht, stelt zij klager en beklagde in de gelegenheid een toelichting te geven op de gedraging waarover is geklaagd. Aan de beklagde en zijn/haar leidinggevende zal verzocht worden om uiterlijk twee weken voor de hoorzitting schriftelijk een verweer op de klacht te geven. Tevens krijgt de directie een afschrift van de klacht en van het verweer van de beklagde. Indien een klager gebruik maakt van de ondersteuning van een vertrouwenspersoon of een advocaat worden alle stukken ook automatisch aan hen toegezonden.

De toelichting op de gedraging waarover is geklaagd, wordt in beginsel mondeling en in elkaars aanwezigheid gegeven. Alleen in uitzonderlijke gevallen kan het horen en wederhoren schriftelijk gebeuren. De commissie spreekt geen oordeel uit zonder beide partijen, hetzij mondeling hetzij schriftelijk in de gelegenheid te hebben gesteld hun mening kenbaar te maken. Indien partijen niet in elkaars aanwezigheid kunnen worden gehoord, wordt van het horen een verslag gemaakt. Degene die gehoord is kan hierop reageren, daarna wordt het verslag en de reactie aan de andere partij gestuurd.

De klager en beklagde kunnen zich bij de behandeling laten bijstaan door een door hen zelf aangewezen persoon.

Klager kan zich in bijzondere gevallen, ter beoordeling van de klachtencommissie, laten vertegenwoordigen door een gemachtigde die in het bezit moet zijn van een schriftelijke volmacht. Het schriftelijk verzoek hiertoe dient uiterlijk zeven dagen voor de geplande zitting in het bezit te zijn van de ambtelijk secretaris.

- 3.10 De ambtelijk secretaris van commissie kan de klager schriftelijk nadere vragen stellen, dan wel de klager verzoeken op bepaalde onderdelen of ontwikkelingen schriftelijk te reageren. De ambtelijk secretaris van de commissie kan hierbij bepalen dat een schriftelijke reactie van de klager binnen een door de commissie te bepalen termijn is ontvangen.
- 3.11 Een schriftelijke reactie, zoals in het vorige lid bedoeld, wordt geacht binnen de gestelde termijn te zijn ontvangen indien het voor het einde van die termijn ter post is bezorgd, mits het niet later dan een week na afloop van die termijn is ontvangen. Bij twijfel over tijdige verzending rust de bewijslast op de klager.
- 3.12 Indien de commissie binnen de in artikel 3.10 genoemde termijn geen schriftelijke reactie heeft ontvangen, kan zij de klacht niet ontvankelijk dan wel ongegrond verklaren.
- 3.13 De commissie kan, voorafgaande aan behandeling van de klacht, partijen verzoeken om aanvullende schriftelijke informatie, van belang voor een juiste beoordeling van de gedraging aan de commissie te overleggen. Betrokken partijen sturen de gevraagde informatie zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen twee weken toe aan de secretaris van de commissie. Tot uiterlijk een week voorafgaand aan de zitting kunnen stukken bij de klachtencommissie worden ingediend. Alle informatie die ter kennis van de commissie komt,

wordt aan klager en beklagde toegestuurd. Het toesturen van stukken aan de klachtencommissie moet gebeuren met inachtneming van de geldende privacyregeling.

- 3.14 De leden van de commissie kennen een geheimhoudingsplicht.
- 3.15 De commissie vormt haar oordeel tegen de achtergrond van de uitgangspunten, zoals neergelegd in wettelijke regelingen, beleidsnotities en interne beleidsregels, die van toepassing zijn op de door de beklagde uitgevoerde taken.

Komt de commissie niet tot een eensluidend oordeel dan beslist zij met meerderheid van stemmen. De commissie treedt met één oordeel naar buiten.

- 3.16 De commissie stelt de klager, de beklagde, de leidinggevende en de directie binnen zes weken nadat de klacht door de klachtencommissie is ontvangen, schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht. Dit oordeel kan vergezeld gaan van aanbevelingen aan de directie.
- 3.17 Indien het de commissie niet mogelijk is haar oordeel over de klacht uit te brengen binnen de in het vorige lid genoemde termijn, doet zij daarvan schriftelijk met redenen omkleed mededeling aan de klager, de beklagde en de directie onder vermelding van de termijn waarbinnen zij haar oordeel zal uitbrengen. De klachtbehandeling bij de commissie mag niet langer dan zes maanden duren.
- 3.18 Ieder lid van de klachtencommissie kan zich voor of tijdens de behandeling van een klacht verschonen indien hij meent dat door objectieve feiten en omstandigheden de schijn kan worden gewekt dat hij vooringenomen is.

Een beklagde kan, op grond van door hem aannemelijk te maken objectieve feiten en omstandigheden waardoor de schijn van vooringenomenheid kan zijn gewekt, een commissielid wraken.

De andere aanwezige leden van de commissie beslissen zo spoedig mogelijk over de wraking. Bij staking der stemmen is het wrakingverzoek toegewezen.

Artikel 4 De klachtafhandeling

- 4.1 De directie deelt de klager, de beklagde en de commissie binnen vier weken na ontvangst van het oordeel van de commissie schriftelijk mee of zij het oordeel van de commissie over de gegrondheid van de klacht deelt en of zij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja, welke. Deelt zij het oordeel niet dan zal zij gemotiveerd aangeven waarom zij dat niet doet.
- 4.2 Indien het de directie niet mogelijk is de mededeling binnen de in het vorige lid genoemde termijn uit te brengen, doet zij daarvan met redenen omkleed mededeling aan klager, de beklagde en de commissie onder vermelding van de termijn waarbinnen zij haar mededeling zal uitbrengen met dien verstande dat dit uitstel ten hoogste vier weken is.

Artikel 5 Verslaglegging

- 5.1 De klachtencommissie draagt er zorg voor dat over elk kalenderjaar een schriftelijk verslag wordt gemaakt van haar werkzaamheden, bevattende de punten e en f van artikel 5.2 van dit reglement. Dit verslag wordt voor 1 maart toegezonden aan de directie.
- 5.2 De directie draagt er zorg voor dat over elk kalenderjaar een openbaar verslag wordt opgesteld, bevattende de punten a, b, c, d en g zoals hieronder aangegeven. Het schriftelijke verslag van de klachtencommissie wordt aan dit openbaar verslag toegevoegd.
- a. een beknopte beschrijving van de klachtenregeling;
 - b. de wijze waarop de klachtenregeling onder de aandacht van cliënten is gebracht;
 - c. de samenstelling van de klachtencommissie;
 - d. in welke mate de klachtencommissie haar werkzaamheden heeft kunnen verrichten met inachtneming van de wettelijke waarborgen;
 - e. het aantal en de aard van de door de commissie behandelde klachten;
 - f. de strekking van de oordelen en de aanbevelingen van de klachtencommissie;
 - g. de aard van de maatregelen die de directie heeft genomen.

Dit verslag wordt voor 1 maart toegezonden aan het bestuur van de Stichting, aan de provincie Flevoland, aan de Inspectie en aan de betrokken cliëntenorganisaties.

- 5.3 De verslagen mogen geen informatie bevatten die herleidbaar is tot personen.

Artikel 6 Overige bepalingen

- 6.1 Indien de klacht betrekking heeft op een gedraging van de directie worden de in deze regeling aan haar toegekende bevoegdheden uitgeoefend door de voorzitter van de Raad van Toezicht van de Stichting.
- 6.2 De klachtenregeling, met uitzondering van de artikel 3 en 6.1, wordt vastgesteld en gewijzigd door de directie. Alvorens tot wijziging van de klachtenregeling over te gaan wordt de commissie gehoord.

Artikel 3 wordt vastgesteld en gewijzigd door de commissie. Alvorens tot wijziging van dit artikel over te gaan wordt het bestuur gehoord.

Deze klachtenregeling treedt in werking op 11 juni 2009.