

# Klachtenregeling voor cliënten van de Gecertificeerde Instelling Stichting Bureau Jeugdzorg Limburg conform de Jeugdwet

## Preambule

De Gecertificeerde Instelling Stichting Bureau Jeugdzorg Limburg (hierna te noemen: de GI) streeft in de uitvoering van haar werkzaamheden naar optimale kwaliteit. De GI erkent dat zich desalniettemin situaties kunnen voordoen waarin jeugdigen en andere belanghebbenden zich wensen te beklagen over gedragingen van de GI of medewerkers van de GI omtrent de hulpverlening. Het recht op een zorgvuldige behandeling van klachten staat hierin centraal. De klachtenregeling voor cliënten van de GI is gebaseerd op paragraaf 4.2.a van de Jeugdwet.

Het streven naar optimale kwaliteit betekent dat de GI zich zal inspannen om situaties van waaruit een klacht kan voortvloeien c.q. ontstaan, te onderkennen en daarin proactief probleemoplossend te handelen.

Het verdient de voorkeur dat, ook ná de formele indiening van een klacht, de klager en de betrokken medewerker en/of de leidinggevende in eerste instantie middels een bemiddelingsgesprek samen tot een oplossing proberen te komen.

Als na de bemiddeling een bevredigende oplossing van de klacht uitblijft, doorloopt de klager –uitgaande van de schriftelijke indiening van een klacht– het traject van hoor en wederhoor in het kader van de klachtenprocedure bij de Klachtencommissie Jeugdzorg (hierna te noemen: Klachtencommissie), teneinde een uitspraak over de klacht te krijgen.

## Begripsbepalingen

### Artikel 1

Voor de toepassing van deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

- *Ambtelijk secretaris*: de door de GI aangewezen medewerker die als ambtelijk secretaris diensten verleent aan de Klachtencommissie zonder hiervan deel uit te maken;
- *Beklaagde*: de GI of een voor de GI werkzame persoon;
- *Bemiddelaar*: de teamleider van de regio waar de beklagde werkzaam is. Wanneer de teamleider zelf beklagde is, treedt de regiomanager van de betrokken regio als bemiddelaar op;
- *Bemiddelingsgesprek*: een gesprek tussen een daartoe namens de GI aangewezen persoon, veelal de teamleider van de beklagde, en de klager om te bezien of het verschil van mening dat, c.q. de situatie die, ten grondslag ligt aan de klacht, kan worden opgelost zonder behandeling van de klacht door de Klachtencommissie;
- *Cliëntenraad*: het door de GI op grond van paragraaf 4.2.b Jeugdwet ingestelde orgaan met de aan hem in deze artikelen toegekende bevoegdheden.
- *Gecertificeerde Instelling (GI)*: De Gecertificeerde Instelling Stichting Bureau Jeugdzorg Limburg;
- *Gedraging*: enig handelen of nalaten in het kader van de uitvoering van de kinderbeschermingsmaatregel of jeugdreclassering door de GI of voor haar werkzame personen jegens een klager dat gevolgen heeft voor een klager;
- *Jeugdige*: een in Nederland verblijvende persoon die de meerderjarigheidsleeftijd nog niet heeft bereikt of wel heeft bereikt en voor wie na het bereiken van deze leeftijd tot aan de leeftijd van 23 jaren voortzetting van de door de GI in te zetten jeugdzorg ingevolge de Wet noodzakelijk is;

- *Klacht*: een uiting van onvrede over een gedraging van de GI of een voor de GI werkzame persoon;
- *Klachtencommissie*: de door de GI op grond van artikel 4.2.1. van de Jeugdwet ingestelde instantie voor de behandeling van de bij de GI ingediende klachten;
- *Klager*: een jeugdige, een ouder, een ouder zonder gezag, een voogd, degene die anders dan als ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of een pleegouder in het kader van de verlening van jeugdhulp, de uitvoering van een kindbeschermingsmaatregel of jeugdreclassering, of diens nabestaande;
- *De Wet*: de Jeugdwet.

## **De Klachtencommissie**

### **Artikel 2**

#### *Werving, benoeming, samenstelling en ontheffing van leden*

1. De GI heeft een onafhankelijke Klachtencommissie, die klachten behandelt conform deze regeling.
2. De leden van de Klachtencommissie worden door de GI geworven en benoemd.
3. Leden worden bij werving en benoeming door de GI beoordeeld op hun deskundigheid ten aanzien van de uitoefening van hun functie. Er is geen sprake van een gezagsverhouding tussen de leden van de Klachtencommissie en de GI. De voorzitter en de plaatsvervangend voorzitter zijn niet verbonden aan een organisatie die zich in het bijzonder inzet voor de behartiging van belangen van jeugdigen, ouders, opvoeders, voogden, stiefouders en pleegouders in de jeugdhulpverlening en jeugdbescherming. Leden geven, uitgaande van het voorgaande, aan de GI inzage in de door hen verrichte nevenactiviteiten.
4. De Klachtencommissie wordt door de GI samengesteld en bestaat uit tenminste vijf leden. De GI waarborgt dat er voldoende leden zijn om klachten te behandelen, ook in gevallen dat er sprake is van wraking of verschoning.
5. De GI benoemt, op voordracht van de leden van de Klachtencommissie, uit de leden een voorzitter en plaatsvervangend voorzitter.
6. Naast de taken die voortvloeien uit deze regeling fungeert de voorzitter in de Klachtencommissie als coördinerend aanspreekpunt van de Klachtencommissie. Indien noodzakelijk neemt een van de leden de taken van de voorzitter waar tijdens diens ontstentenis.
7. Leden worden door de GI benoemd voor een periode van maximaal drie jaar. De GI kan een lid telkens herbenoemen voor een nieuwe periode van maximaal drie jaar.
8. Het lidmaatschap van de Klachtencommissie eindigt tussentijds door ontheffing, ontslag op eigen verzoek in te dienen bij de GI, het niet langer voldoen aan de voorwaarden voor benoeming of overlijden, dan wel na het verlopen van een derde termijn van het lidmaatschap.
9. Bij ontstentenis van een der leden van de Klachtencommissie of ontslag op eigen verzoek wordt de Klachtencommissie zo spoedig mogelijk door de GI hernieuwd samengesteld.
10. Een lid kan door de GI van zijn functie ontheven worden wegens verwaarlozing van zijn taak, of wegens andere redenen op grond waarvan handhaving als lid redelijkerwijs niet van de GI kan worden verlangd. De GI hoort het lid, alvorens over ontheffing te beslissen. Ontheffing geschiedt aan het lid, schriftelijk en met opgaaf van redenen. Indien noodzakelijk, stelt de GI de Klachtencommissie hernieuwd samen.
11. De GI stelt een ambtelijk secretaris beschikbaar aan de Klachtencommissie. Deze ondersteunt de Klachtencommissie door onder diens verantwoordelijkheid taken en werkzaamheden uit te voeren. De ambtelijk secretaris is bij de behandeling van een klacht bij voorkeur niet eerder betrokken geweest bij klager. Mocht hiervan sprake zijn dan wordt zoveel als mogelijk de ambtelijk secretaris vervangen.
12. De leden van de Klachtencommissie en de ambtelijk secretaris hebben een plicht tot geheimhouding 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.

## Wie kan een klacht indienen?

### Artikel 3

1. De Klachtencommissie bepaalt of de klager al dan niet klachtgerechtigd is en zal dit – met inachtneming van deze regeling – in een ‘Reglement van de Klachtencommissie’ uitwerken. In ieder geval heeft een klager de mogelijkheid een klacht in te dienen over een gedraging van de GI of een voor de GI werkzame persoon jegens de klager, dat gevolgen heeft voor klager, met inachtneming van hetgeen daarover in deze regeling is bepaald.
2. Klachten van medewerkers van de GI over hun werkgever of over andere medewerkers van de GI vallen niet onder deze klachtenregeling.
3. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen en zullen indien redelijkerwijs mogelijk per gelijke verzending retour worden verzonden onder verwijzing naar dit onderdeel van de onderhavige regeling.

## Indiening van klachten bij de Klachtencommissie

### Artikel 4

1. Een klacht kan – uitsluitend schriftelijk en gemotiveerd – per post en per e-mail worden ingediend. De klacht dient opgesteld te zijn in de Nederlandse taal of voorzien te zijn van een beëdigde vertaling en te zijn ondertekend. De Klachtencommissie kan verzoeken om nadere informatie te verstrekken om de identiteit van een klager te kunnen vaststellen.
2. Een klacht kan eveneens door een gemachtigde namens klager worden ingediend. Indien de gemachtigde geen advocaat of andere professionele gemachtigde is, dient de klacht te zijn vergezeld van een ondertekende schriftelijke machtiging.
3. De klacht moet worden ingediend bij (het secretariaat van) de Klachtencommissie, op het volgende adres: Klachtencommissie Jeugdzorg, Postbus 34, 6040 AA ROERMOND of via het volgende e-mailadres: [klachtencommissie@bjzlimburg.nl](mailto:klachtencommissie@bjzlimburg.nl).
4. De klacht dient in ieder geval de volgende informatie te bevatten:
  1. een beschrijving van de gedraging waarop de klacht betrekking heeft;
  2. een aanduiding van de tijd waarop en de plaats waar de gedraging heeft plaatsgevonden;
  3. naam en adres van de klager;
  4. naam van de minderjarige;
  5. de beklagde of indien de klacht zich tegen een medewerker van de GI richt, de naam van de medewerker, dan wel de namen van de medewerkers tegen wie de klacht is gericht.
5. Op grond van deze regeling kan niet worden geklaagd over gedragingen waartegen ingevolge een bij wet geregelde voorziening of een procedure bij een rechterlijke instantie openstaat of heeft opengestaan, dan wel beroep openstaat of heeft opengestaan.
6. Op grond van deze regeling kan niet worden geklaagd over gedragingen waarover eerder een klacht is ingediend en op grond van deze klachtenregeling is behandeld.
7. Een klacht dient te worden ingediend binnen één jaar na het zich voordoen van de gedraging waarover wordt geklaagd.
8. Een klacht die wordt ingediend na de in het vorige lid genoemde termijn is niettemin ontvankelijk, indien blijkt dat de klacht is ingediend zo spoedig mogelijk als redelijkerwijs van de klager kan worden verlangd. De voorzitter van de Klachtencommissie neemt hierover een beslissing.

## Binnenkomst van klacht rechtstreeks bij Klachtencommissie

### Artikel 5

1. De Klachtencommissie houdt een register bij waarin alle bij de Klachtencommissie binnengekomen klachten worden opgetekend.
2. De klager, de beklagde, alsmede de leidinggevende van de beklagde, ontvangen binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht door de Klachtencommissie, schriftelijk bericht van ontvangst van de klacht.
3. De klachtenprocedure zal doorlopen worden conform de bepalingen opgenomen in het Reglement.

## **Binnenkomst van klacht bij een vestiging van Bureau Jeugdzorg**

### **Artikel 6**

1. Een klacht die rechtstreeks binnenkomt bij een vestiging van de GI zal aldaar worden opgetekend in een lokaal klachtenregister. De teamleider zal er zorg voor dragen dat de ingediende klacht direct wordt opgepakt. De teamleider kan, indien hij op deze wijze kennis heeft genomen van de klacht, direct een bemiddelingsgesprek proberen aan te gaan, zoals bedoeld in artikel 8 lid 2, van deze regeling. Een bemiddelingsgesprek dient binnen drie weken na ontvangst van de klacht te worden gepland en plaats te vinden op een zo kort mogelijke termijn.
2. Indien een klacht wordt ingediend bij een verkeerde vestiging van de GI, dat wil zeggen daar waar de beklagde niet werkzaam is, wordt de klacht rechtstreeks doorgezonden aan de Klachtencommissie en zal die er zorg voor dragen dat de klacht naar de juiste vestiging van de GI zal worden doorgeleid.
3. Indien klager geen prijs stelt op bemiddeling zendt de teamleider de klacht onmiddellijk door naar (het ambtelijk secretariaat van) de Klachtencommissie met het verzoek een hoorzitting te plannen. Beklaagde dient uiterlijk zeven dagen voor de geplande hoorzitting een verweerschrift toe te sturen aan de klager en aan de ambtelijk secretaris van de Klachtencommissie. Alle aanvullende stukken – zowel zijdens klager als zijdens beklagde – dienen uiterlijk zeven dagen voor de geplande hoorzitting aan de ambtelijk secretaris van de Klachtencommissie te worden toegezonden en gelijktijdig in afschrift aan alle betrokkenen. Stukken die later worden toegezonden of niet gelijktijdig in afschrift aan alle betrokkenen kunnen door de Klachtencommissie buiten beschouwing worden gelaten, tenzij sprake is van een verschoonbare termijnoverschrijding. De voorzitter van de Klachtencommissie neemt hierover een beslissing.
4. Indien een bemiddelingsgesprek plaatsvindt, wordt door de teamleider hiervan een schriftelijk verslag opgemaakt en wordt dit verzonden aan de klager, de beklagde en de ambtelijk secretaris van de Klachtencommissie. Het verslag bevat een korte weergave van hetgeen naar voren is gekomen tijdens bedoeld bemiddelingsgesprek, alsmede van de (eventueel) gemaakte afspraken.
5. Naar aanleiding van het verslag stuurt de teamleider aan de klager een bevestiging van succesvolle afsluiting van de klacht dan wel het verzoek aan klager om binnen veertien dagen na dagtekening van het verzoek kenbaar te maken of de klacht of een onderdeel van de klacht alsnog dient te worden voorgelegd aan de Klachtencommissie. Indien de klacht alsnog dient te worden doorgezet aan de Klachtencommissie dient klager specifiek aan te geven welke onderdelen van de klacht aan het oordeel van de Klachtencommissie worden voorgelegd. Gedurende deze termijn wordt de klachtprocedure opgeschort. Behandeling van de klacht zal verder conform artikel 8 lid 4, 5 en 6 en artikel 9 van deze Regeling plaatsvinden.

## **Niet behandeling, niet-ontvankelijkverklaring en kennelijke ongegrondheid van een klacht**

### **Artikel 7**

1. Een klacht wordt niet verder behandeld door de Klachtencommissie indien zij wordt ingetrokken of wanneer zij is weggenomen door bemiddeling.
2. De Klachtencommissie kan de klacht niet-ontvankelijk verklaren of niet in behandeling nemen wanneer niet is voldaan aan de formele vereisten voor het indienen van een klacht zoals in (onder andere) artikel 4 van deze regeling is geformuleerd of wanneer de klacht door een naar het oordeel van de Klachtencommissie niet klachtgerechtigde persoon is ingediend.
3. Indien uit de door de klager verstrekte gegevens naar voren komt dat de klacht kennelijk niet-ontvankelijk is of niet voldoet aan de formele vereisten voor het indienen van een klacht zoals bedoeld in deze Regeling kan de voorzitter van de Klachtencommissie, zonder verder onderzoek en zonder hoorzitting, dit oordeel geven.
4. Indien uit de door de klager verstrekte gegevens naar voren komt dat de klacht kennelijk ongegrond is dan wel het gewicht van de gedraging waarover geklaagd wordt kennelijk onvoldoende is, kan de voorzitter van de Klachtencommissie, zonder verder onderzoek en zonder hoorzitting, dit oordeel geven. Kennelijke ongegrondheid of onvoldoende belang kan

slechts worden aangenomen als op voorhand zonneklaar is dat een klacht ongegrond is of klager onvoldoende belang heeft bij zijn klacht.

5. De Klachtencommissie stelt de klager en beklagde schriftelijk van de niet-behandeling, de niet-ontvankelijkverklaring, de kennelijke ongegrondheid of het onvoldoende belang van een klacht op de hoogte en vermeldt daarbij de redenen.
6. In geval van twijfel omtrent de toepassing van dit artikel beslissen de leden van de Klachtencommissie gezamenlijk op basis van meerderheid.

### **Bemiddelingstraject voorafgaande aan het (eventueel) horen door de Klachtencommissie**

#### **Artikel 8**

1. Indien een rechtstreeks bij de Klachtencommissie ingekomen klacht onvankelijk wordt geacht, zal de klacht ter bemiddeling worden voorgelegd aan de teamleider.
2. Indien klager daarmee instemt, zal de teamleider klager en beklagde oproepen om te komen tot het oplossen van de klacht door middel van een bemiddelingsgesprek. De Teamleider beslist wie bij het bemiddelingsgesprek aanwezig zal zijn, zoals bijvoorbeeld de gedragswetenschapper. Indien de klacht is gericht tegen de teamleider wordt deze bevoegdheid uitgeoefend door de regiomanager.
3. Van de uitkomst van het bemiddelingsgesprek wordt door de teamleider schriftelijk verslag gedaan aan de klager, de beklagde en de Klachtencommissie. Het verslag bevat een korte weergave van hetgeen naar voren is gekomen en van de (eventueel) gemaakte afspraken. Hierin wordt tevens vermeld of de klacht naar tevredenheid van klager is afgehandeld met bemiddeling. De klachtenprocedure kan in dit kader voor ten hoogste veertien dagen worden opgeschort indien de klager zich wil beraden over voortzetting van de klacht.
4. Naar aanleiding van het verslag verzoekt de teamleider de klager schriftelijk of hij de klacht handhaaft met vermelding dat indien klager binnen twee weken na dagtekening en versturing van dit verzoek hierop niet heeft gereageerd, de klacht als ingetrokken wordt beschouwd. Dit wordt vervolgens door de teamleider schriftelijk aan de klager kenbaar gemaakt, met afschrift aan (de ambtelijk secretaris van) de Klachtencommissie, waarna het dossier wordt gesloten, waarna de Klachtencommissie een definitieve sluitbrief aan klager zal sturen onder verwijzing naar de berichtgeving van de teamleider.
5. Indien de klager zijn klacht handhaaft, wordt de ambtelijk secretaris daarover geïnformeerd door betrokken teamleider middels toezending van het verslag van het bemiddelingsgesprek, waarin tevens de opvatting van de beklagde uitdrukkelijk en gemotiveerd is opgenomen, dan wel van een verweerschrift dat is opgesteld door beklagde.
6. De ambtelijk secretaris plant vervolgens een hoorzitting bij de Klachtencommissie.

### **Hoortraject**

#### **Artikel 9**

1. Behandeling van de klacht vindt plaats in een besloten zitting, waartoe slechts de klager, de beklagde en desbetreffende teamleider en/of gedragswetenschapper toegang hebben. Klager en beklagde kunnen zich bij de behandeling van de klacht laten bijstaan, door maximaal twee personen.
2. De Klachtencommissie krijgt de beschikking over alle relevante stukken betreffende de klacht. Zij neemt geen kennis van het (hulpverlening)dossier van de betrokken jeugdige. Het is aan klager en beklagde om hun stellingen te onderbouwen en, bij betwisting, van bewijs te voorzien en in dit kader de Klachtencommissie te voorzien van alle relevante stukken betreffende de klacht en de onderliggende hulpverlening.
3. De Klachtencommissie draagt zorg voor doorzending van het volledige klachtdossier.
4. De Klachtencommissie kan bij partijen en bij derden verzoeken om schriftelijke informatie aan haar over te leggen, doch alleen voor zover deze informatie voor de oordeelsvorming van de commissie van belang kan zijn.
5. Bij het verstrekken van informatie vormen de Algemene Verordening Gegevensbescherming en de Jeugdwet het uitgangspunt. Alle informatie die vervolgens ter kennis van de

Klachtencommissie komt, is voor klager en beklagde ter inzage en kan tijdens de behandeling van de klacht aan de orde komen.

6. In afwijking van hetgeen in het vorige lid is bepaald kan de Klachtencommissie op verzoek van een der partijen besluiten dat bepaalde stukken niet door de wederpartij kunnen worden ingezien. Alsdan deelt de Klachtencommissie wel samengevat de zakelijke inhoud van deze vertrouwelijke stukken aan de wederpartij mede.
7. De Klachtencommissie spreekt geen oordeel uit voorafgaande aan de hoorzitting.
8. Partijen worden in elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij een der partijen daartegen vooraf schriftelijk een met redenen omkleed bezwaar indient bij de Klachtencommissie en de Klachtencommissie op grond daarvan van oordeel is dat van het beginsel van hoor en wederhoor tijdens de hoorzitting dient te worden afgezien.
9. De Klachtencommissie is bevoegd voor, tijdens of na de hoorzitting getuigen en deskundigen te horen. Het is ter beoordeling aan de Klachtencommissie of het horen van getuigen en deskundigen in het bijzijn van partijen geschiedt.
10. Het maken van beeld- en/of geluidsopnamen tijdens de hoorzitting is niet toegestaan, tenzij na uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de Klachtencommissie.

## **Wraking en verschoning**

### **Artikel 10**

1. Zowel de klager als de beklagde kunnen bezwaar maken tegen deelneming van een lid van de Klachtencommissie aan de behandeling van de klacht, wanneer zich ten aanzien van dat lid feiten of omstandigheden voordoen die het vormen van een onafhankelijk oordeel over de klacht kunnen bemoeilijken (wraking).
2. De overige leden van de Klachtencommissie beslissen of dit bezwaar terecht is. Bij staking van stemmen wordt dit geacht het geval te zijn. De beslissing wordt zo snel mogelijk, hetzij schriftelijk hetzij mondeling – naar gelang de stand van zaken waarin de klachtenafhandeling zich bevindt – medegedeeld aan partijen. Een mondelinge mededeling wordt schriftelijk bevestigd aan partijen.
3. Een lid van de Klachtencommissie kan zich onttrekken aan de behandeling van een klacht wanneer zich ten aanzien van dit lid feiten of omstandigheden voordoen die het vormen van een onafhankelijk oordeel over de klacht kunnen bemoeilijken (verschoning). Een lid is dat verplicht te doen, indien de beide overige leden van de Klachtencommissie, die aan de behandeling van de klacht zullen deelnemen, van oordeel zijn dat de voornoemde feiten of omstandigheden zich ten aanzien van dit lid voordoen.
4. In geval van wraking of verschoning wordt het betrokken lid vervangen door een namens de GI te benoemen ander lid van de Klachtencommissie. Indien van wraking of verschoning geen sprake is, wordt de klachtafhandeling in dezelfde commissiesamenstelling voortgezet.

## **Schorsing of voorlopige voorziening**

### **Artikel 11**

Indien de Klachtencommissie in welk traject van de klachtprocedure dan ook de mening is toegedaan dat schorsing of een voorlopige voorziening gerechtvaardigd is, brengt zij dienaangaande een aanbeveling uit aan de Raad van Bestuur van de GI, die binnen vijf werkdagen een gemotiveerde beslissing neemt overeenkomstig hetgeen verder is bepaald in artikel 13.

## **Uitspraak door de Klachtencommissie**

### **Artikel 12**

1. Binnen twaalf weken na ontvangst van een klacht zal de Klachtencommissie schriftelijk uitspraak doen over de gegrondheid van de klacht.
2. Bij afwijking van de in het eerste lid genoemde termijn doet de Klachtencommissie hiervan schriftelijk en met redenen omkleed, mededeling aan de klager en de beklagde, onder vermelding van de termijn waarbinnen de Klachtencommissie haar oordeel over de klacht zal uitbrengen. Het voeren van bemiddelingsgesprek(ken) is een reden voor opschorting van de termijn.

3. De Klachtencommissie kan een klacht, indien ontvankelijk, geheel of gedeeltelijk gegrond of ongegrond verklaren.
4. De uitspraak van de Klachtencommissie is met redenen omkleed en gaat eventueel vergezeld van aanbevelingen naar Raad van Bestuur van de GI.
5. De uitspraak wordt daarnaast in afschrift toegezonden aan de klager of diens gemachtigde, de beklagde en de teamleider van de beklagde.

### **Beslissingen van de GI naar aanleiding van een uitspraak van de Klachtencommissie**

#### **Artikel 13**

1. Binnen een maand na de bekendmaking van de uitspraak van de Klachtencommissie deelt de Raad van Bestuur schriftelijk aan de klager mee of hij de uitspraak en de eventueel daarbij gedane aanbevelingen van de Klachtencommissie over de gegrondheid van de klacht deelt en of hij naar aanleiding van het oordeel van de Klachtencommissie maatregelen neemt en, zo ja, welke. Een afschrift van bedoelde mededeling wordt tevens toegestuurd aan de Klachtencommissie, aan de beklagde en aan de direct leidinggevende van de beklagde.
2. Bij afwijking van de termijn genoemd in het vorige lid, doet de GI daarvan, met redenen omkleed, mededeling aan de klager onder vermelding van de termijn waarbinnen hij zijn standpunt aan de klager kenbaar zal maken. Dit uitstel kan ten hoogste vier weken bedragen. Een afschrift van de mededeling wordt toegestuurd aan de Klachtencommissie, de beklagde en de direct leidinggevende van de beklagde.
3. Indien de klager het niet eens is met de beslissing van de Raad van Bestuur kan de klager zich wenden tot de Nationale Ombudsman.

### **Vacatiegelden en reiskostenvergoeding**

#### **Artikel 14**

De leden van de Klachtencommissie ontvangen voor de afhandeling van klachten vacatiegelden alsmede een reiskostenvergoeding van de GI. De vacatiegelden en de reiskosten worden door de GI vastgesteld en kunnen per januari van elk kalenderjaar worden bijgesteld.

### **Bevoegdheid Klachtencommissie op grond van artikel 4.2.2 Jeugdwet**

#### **Artikel 15**

Indien een klacht zich richt op een ernstige situatie met een structureel karakter, stelt de Klachtencommissie de Raad van Bestuur daarvan in kennis. Indien de Klachtencommissie niet is gebleken dat de Raad van Bestuur ter zake maatregelen heeft getroffen, meldt de Klachtencommissie deze klacht aan de ingevolge deze wet met het toezicht belaste ambtenaren. Onder een klacht over een ernstige situatie wordt verstaan een klacht over een situatie waarbij sprake is van onverantwoorde hulp.

### **Registratie van klachten**

#### **Artikel 16**

1. De Klachtencommissie registreert alle klachten in een klachtenregister. Registratie geschiedt vanuit administratief oogpunt en vanwege procesrechtelijke aspecten. In het klachtenregister worden de volgende gegevens geregistreerd:
  - Datum van indiening van de klacht;
  - Naam van de klager;
  - Naam van de beklagde;
  - Aard en inhoud van de klacht;
  - Wijze van afhandeling;
  - De beslissing en/of aanbevelingen van de Klachtencommissie;
  - De eventuele daaropvolgende beslissing van de GI;
  - De datum van sluiting van het dossier na intrekking, afronding of beëindiging van de klacht;
2. Ieder kalenderjaar wordt een nieuw klachtenregister aangelegd voor de in dat jaar ingediende klachten. Lopende zaken worden overgeheveld naar het nieuwe jaar.

3. Een klachtenregister wordt aan het einde van de maand december van een kalenderjaar officieel afgesloten.

## **Klachtendossier**

### **Artikel 17**

1. De stukken die op een klacht betrekking hebben, berusten bij de Klachtencommissie in een apart klachtendossier zolang de klachtafhandeling niet is afgerond.
2. Het klachtendossier wordt door de Klachtencommissie gedurende zeven jaar bewaard. Het dossier wordt na afloop van deze termijn vernietigd.

## **Jaarverslag**

### **Artikel 18**

1. De Klachtencommissie brengt aan de GI jaarlijks, voor 1 mei van het lopende kalenderjaar, een verslag uit aangaande het voorgaande kalenderjaar, met betrekking tot het aantal en de aard van de klachten en de daarmee samenhangende oordelen en aanbevelingen. Een beknopte evaluatie van de werkbaarheid van de klachtenregeling maakt deel uit van dat verslag, alsmede een evaluatie van de werkzaamheden van de Klachtencommissie. In het verslag wordt tevens aandacht besteed aan de nevenactiviteiten van de leden van de Klachtencommissie conform artikel 2, derde lid, van deze regeling.
2. Na verslaglegging door de Klachtencommissie draagt de GI er zorg voor dat – met inachtneming van hetgeen door de Klachtencommissie is verwoord – het gedeelte van het verslag van de Klachtencommissie duidelijk naar voren komt in een door de GI verder samen te stellen openbaar verslag. In het openbaar verslag beschrijft de GI de volgende onderwerpen:
  - een beknopte beschrijving van de klachtenregeling;
  - de samenstelling van de Klachtencommissie;
  - in welke mate de Klachtencommissie haar werkzaamheden heeft kunnen verrichten waarbij de onafhankelijkheid ten opzichte van de GI, de termijnen waarop uitspraak wordt gedaan dan wel daarvan wordt afgeweken, het waarborgen van het daadwerkelijk plaatsvinden van hoorzittingen en de bijstand van partijen heeft plaats gevonden.
3. De ambtelijk secretaris zal ten behoeve van het opmaken van deze verslagen voor zowel de GI als de Klachtencommissie ondersteunende activiteiten verrichten.
4. Het jaarverslag wordt door de GI voor 1 juni van het lopende kalenderjaar toegezonden aan de Inspectie Jeugdzorg, de cliëntenraad, betrokken gemeenten en betrokken cliëntenorganisaties, en tevens bekend gemaakt aan de medewerkers van de GI.

## **Wijziging klachtenregeling**

### **Artikel 19**

Deze regeling kan worden gewijzigd door de GI, nadat de Klachtencommissie, de cliëntenraad en de ondernemingsraad in de gelegenheid zijn gesteld over het voorstel tot wijziging advies uit te brengen. De GI meldt aan de Klachtencommissie, de cliëntenraad en de ondernemingsraad in hoeverre hun adviezen in het wijzigingsvoorstel worden verwerkt. Indien een advies niet wordt verwerkt, wordt de reden daarvan in de kennisgeving aangegeven.

## **Bekendmaking Regeling**

### **Artikel 20**

Deze Regeling wordt door de GI bekend gemaakt op het intranet en de website van de GI. Bij aanvang van een hulpverleningstaak door de GI wordt door de GI aan de cliënt een folder ter beschikking gesteld waarin ingegaan wordt op de hoofdlijnen van de klachtenregeling en waarin wordt aangegeven waar de regeling zelf kan worden opgevraagd.



## **Nadere uitwerking regeling**

### **Artikel 21**

1. De GI ziet er op toe dat de Klachtencommissie haar werkzaamheden verricht aan de hand van een door de Klachtencommissie op te stellen Reglement zoals bedoeld in artikel 4.2.1 lid 3 van de Wet.
2. Het Reglement van de Klachtencommissie mag niet in strijd zijn met de onderhavige klachtenregeling. Wanneer bepalingen uit het Reglement strijdig zijn met bepalingen in de klachtenregeling, prevaleren de bepalingen uit de klachtenregeling.

**Aldus vastgesteld door de GI te Roermond op 23 juni 2020**



RvB