

Klachtenregeling voor cliënten van Stichting Bureau Jeugdzorg Limburg Conform de Jeugdwet

Preambule

Stichting Bureau Jeugdzorg Limburg (hierna ook te noemen: Bureau Jeugdzorg) streeft in de uitvoering van haar werkzaamheden naar optimale kwaliteit. Bureau Jeugdzorg erkent dat zich desalniettemin situaties kunnen voordoen waarin jeugdigen en andere belanghebbenden zich wensen te beklagen over gedragingen van medewerkers van Bureau Jeugdzorg omtrent de hulpverlening. Het recht op een zorgvuldige behandeling van klachten staat hierin centraal.

De klachtenregeling voor cliënten van de Stichting Bureau Jeugdzorg is gebaseerd op paragraaf 4.2.a van de Jeugdwet

Het streven naar optimale kwaliteit betekent dat Bureau Jeugdzorg 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, teneinde een uitspraak over de klacht te krijgen.

Begripsbepalingen

Artikel 1.

Voor de toepassing van deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

- a. De Wet: De Jeugdwet (Stb. 2014, 105);
- b. Stichting: Stichting Bureau Jeugdzorg Limburg;
- c. Klacht: een uiting van onvrede over een gedraging van een voor de Stichting werkzame persoon;
- d. Gedraging: enig handelen of nalaten alsmede het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor een klager;
- e. 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 ihkv de verlening van jeugdhulp, de uitvoering van een kindbeschermingsmaatregel of jeugdreclassering.
- f. 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 Stichting in te zetten jeugdzorg ingevolge de Wet noodzakelijk is;
- g. Beklaagde: een voor de Stichting werkzame persoon;
- h. Klachtencommissie: de door de Stichting op grond van paragraaf 4.2.1. van de Jeugdwet ingestelde instantie voor de behandeling van de bij de Stichting ingediende klachten;
- i. Ambtelijk secretaris: de door de Stichting aangewezen medewerker die als secretaris diensten verleent aan de Klachtencommissie zonder hiervan deel uit te maken.
- j. Bemiddelingsgesprek: een gesprek tussen een daartoe namens de Stichting 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;
- k. Bemiddelaar: de teamleider van het bureau waar de beklagde werkzaam is. Wanneer de teamleider zelf beklagde is, treedt de regiomanager van het betrokken bureau jeugdzorg als bemiddelaar op.
- l. Cliëntenraad: het door de Stichting Bureau Jeugdzorg Limburg op grond van paragraaf 4.2.b Jeugdwet ingestelde orgaan met de aan hem in deze artikelen toegekende bevoegdheden.

De Klachtencommissie

Artikel 2.

Werving, benoeming, samenstelling en ontheffing van leden

1. De Stichting heeft een onafhankelijke Klachtencommissie, die klachten behandelt conform deze regeling.
2. De leden van de Klachtencommissie worden door de Stichting geworven en benoemd.
3. Leden worden bij werving en benoeming door de Stichting beoordeeld op hun deskundigheid ten aanzien van de uitoefening van hun functie. Leden mogen niet verbonden zijn 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 Stichting inzage in de door hen verrichte nevenactiviteiten.
4. De Klachtencommissie wordt door de Stichting samengesteld en bestaat uit tenminste drie leden. De Stichting waarborgt dat er voldoende leden zijn om klachten te behandelen, ook in gevallen dat er sprake is van wraking of verschoning.
5. De Stichting benoemt uit de leden een 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 Stichting benoemd voor een periode van maximaal drie jaar. De Stichting 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 Stichting, 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 zo spoedig mogelijk door de Stichting de Klachtencommissie hernieuwd samengesteld.
10. Een lid kan door de Stichting van zijn functie ontheven worden wegens verwaarlozing van zijn taak, of wegens andere redenen op grond waarvan handhaving als lid redelijkerwijs niet van de Stichting kan worden verlangd. De Stichting hoort het lid, alvorens over ontheffing te beslissen. Ontheffing geschiedt aan het lid, schriftelijk en met opgaaf van redenen. Indien noodzakelijk, stelt de Stichting de Klachtencommissie hernieuwd samen.
11. De Stichting 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 niet eerder betrokken geweest bij klager of diens gezin. Mocht hiervan sprake zijn dan wordt 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 Orde van de Klachtencommissie**” uitwerken. In ieder geval heeft een klager de mogelijkheid een klacht in te dienen over een gedraging van een voor de Stichting werkzame persoon jegens de klager.
2. Klachten van medewerkers van Stichting Bureau Jeugdzorg Limburg over hun werkgever of over andere medewerkers van Bureau Jeugdzorg vallen niet onder deze klachtenregeling.
3. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

Indiening van klachten bij de Klachtencommissie

Artikel 4.

1. Een klacht kan uitsluitend schriftelijk en gemotiveerd worden ingediend.¹ De klacht dient opgesteld te zijn in de Nederlandse taal en te zijn ondertekend.
2. De klacht moet worden ingediend bij (het secretariaat van) de Klachtencommissie, op het volgende adres:
Klachtencommissie Bureau Jeugdzorg Limburg
Postbus 34
6040 AA ROERMOND
3. De klacht dient in ieder geval de volgende informatie te bevatten:

¹ De mogelijkheid bestaat om ook klachten per e-mail te accepteren. Het nadeel is dat er geen handtekening onder staat. Wanneer dit besluit wordt genomen zal deze mogelijkheid uitdrukkelijk en duidelijk zichtbaar voor cliënten in de Klachtenregeling en in de algemene informatiefolder van BJZ Limburg moeten worden vermeld.

- een beschrijving van de gedraging waarop de klacht betrekking heeft;
 - een aanduiding van de tijd waarop en de plaats waar de gedraging heeft plaatsgevonden;
 - naam en adres van de klager;
 - de naam van de medewerker, dan wel de namen van medewerkers tegen wie de klacht is gericht.
4. Een klacht dient te worden ingediend binnen één jaar na het zich voordoen van de gedraging waarover wordt geklaagd.
 5. 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.

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 **zeven** dagen 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 van Orde.

Binnenkomst van klacht bij een vestiging van Bureau Jeugdzorg.

Artikel 6.

1. Een klacht die rechtstreeks binnenkomt bij een vestiging van Bureau Jeugdzorg zal aldaar worden opgetekend in een lokaal klachtenregister.
Indien een klacht wordt ingediend bij een verkeerde vestiging van Bureau Jeugdzorg, dat wil zeggen daar waar de beklagde niet werkzaam is, wordt de klacht rechtstreeks doorgezonden aan de Klachtencommissie
2. Als de klacht wordt ingediend bij een van de vestigingen van Bureau Jeugdzorg zal de teamleider 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 veertien dagen na ontvangst van de klacht te worden gepland, met inachtneming van de in de wet en deze regeling vastgestelde termijnen voor de afhandeling van een klacht.
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 een week voor de geplande hoorzitting** een verweerschrift toe te sturen aan de klager en aan de ambtelijk secretaris van de Klachtencommissie.
4. Indien wel een bemiddelingsgesprek plaatsvindt, wordt door de teamleider hiervan een schriftelijk verslag opgemaakt en wordt dit verzonden aan de klager en aan de beklagde. 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 14 dagen na dagtekening** van het verzoek kenbaar te maken of de klacht alsnog dient te worden voorgelegd aan de Klachtencommissie. Gedurende deze termijn wordt de klachtprocedure opgeschort. Behandeling van de klacht zal verder conform artikel 8 lid 4 en artikel 9 van deze Regeling plaatsvinden.

Behandeling van klachten door de Klachtencommissie

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 wanneer niet is voldaan aan de formele vereisten voor het indienen van een klacht zoals in deze regeling is geformuleerd of wanneer de klacht door een niet klachtgerechtigde persoon is ingediend.
3. Indien uit de door de klager verstrekte gegevens naar voren komt dat de klacht kennelijk ongegrond is, kan de voorzitter van de Klachtencommissie, zonder verder onderzoek en zonder hoorzitting, dit oordeel geven. Kennelijke ongegrondheid kan slechts worden aangenomen als op voorhand zonneklaar is dat een klacht ongegrond is.
4. De Klachtencommissie stelt de klager en beklagde schriftelijk van de niet-behandeling, de niet-ontvankelijkverklaring of van de kennelijke ongegrondheid van een klacht op de hoogte en vermeldt daarbij de redenen.

5. In geval van twijfel omtrent de ontvankelijkheid van een klacht zal de klacht in het voordeel van de klager toch ontvankelijk worden verklaard en behandeld worden conform deze regeling.

Bemiddelingstraject voorafgaande aan het (eventueel) horen door de Klachtencommissie

Artikel 8.

1. Indien een rechtstreeks bij de Klachtencommissie ingekomen klacht ontvankelijk wordt geacht, zal de klacht ter bemiddeling worden voorgelegd aan de teamleider.
2. Indien klager daarmee instemt, zal de teamleider klager en beklaagde oproepen om te komen tot het oplossen van de klacht door middel van een bemiddelingsgesprek.
3. Van de uitkomst van het bemiddelingsgesprek wordt door de teamleider schriftelijk verslag gedaan aan de klager en aan de beklaagde. 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 twee weken 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.
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 beklaagde uitdrukkelijk en gemotiveerd is opgenomen, dan wel van een verweerschrift dat is opgesteld door beklaagde.
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 en diens ondersteuners, de beklaagde en zijn eventuele ondersteuner en desbetreffende teamleider of gedragswetenschapper toegang hebben.
2. De Klachtencommissie krijgt de beschikking over alle relevante stukken betreffende de klacht en de hulpverlening die aanleiding gaven tot de klacht. Ook de klager en de beklaagde krijgen de beschikking over deze stukken. (equality of arms)
3. 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.
4. Bij het verstrekken van informatie vormen de Wet bescherming persoonsgegevens en de Jeugdwet het uitgangspunt. Alle informatie die vervolgens ter kennis van de commissie komt, is voor klager en beklaagde ter inzage en kan tijdens de behandeling van de klacht aan de orde komen.
5. In afwijking van het in het vorige lid bepaalde kan de Klachtencommissie op verzoek van een der partijen besluiten dat bepaalde stukken als bedoeld in het tweede lid niet door de wederpartij kunnen worden ingezien. Alsdan deelt de Klachtencommissie wel samengevat de zakelijke inhoud van deze vertrouwelijke stukken aan de wederpartij mee.
6. De Klachtencommissie spreekt geen oordeel uit voorafgaande aan de hoorzitting.
7. 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.
8. De Klachtencommissie is bevoegd tijdens 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.

Artikel 10.

De klager en degene over wie is geklaagd, kunnen zich bij de behandeling laten bijstaan door een vertrouwenspersoon.

Wraking en verschoning

Artikel 11.

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 Stichting 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 12.

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 Stichting, die binnen zeven werkdagen een gemotiveerde beslissing neemt overeenkomstig hetgeen verder is bepaald in artikel 15.

Uitspraak door de Klachtencommissie

Artikel 13.

1. Binnen tien 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 bemiddelingstraject zoals omschreven in artikel 8 kan in ieder geval een duidelijke reden zijn.
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 Stichting.
5. De uitspraak wordt daarnaast in afschrift toegezonden aan de klager, de beklagde en de teamleider van de beklagde.

Beslissingen van de Stichting naar aanleiding van een uitspraak van de Klachtencommissie

Artikel 14.

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 Stichting 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.

Vacatiegelden en reiskostenvergoeding

Artikel 15.

De leden van de Klachtencommissie ontvangen voor de afhandeling van klachten vacatiegelden alsmede een reiskostenvergoeding van de Stichting.

De vacatiegelden en de reiskosten worden door de Stichting vastgesteld en kunnen per januari van elk kalenderjaar worden bijgesteld.

Bevoegdheid Klachtencommissie op grond van artikel 4.2.2 Jeugdwet

Artikel 16.

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 17.

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 beklaagde,
 - aard en inhoud van de klacht,
 - wijze van afhandeling,
 - de beslissing en/of aanbevelingen van de Klachtencommissie,
 - de eventuele daaropvolgende beslissing van de Stichting, en
 - 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.

Artikel 18.

1. De stukken die op een klacht betrekking hebben, berusten bij de Klachtencommissie in een apart klachtendossier zolang de klachtafhandeling niet is afgerond.

Jaarverslag

Artikel 19.

1. De Klachtencommissie brengt aan de Stichting jaarlijks, voor 1 maart 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 Stichting 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 Stichting verder samen te stellen openbaar verslag. In het openbaar verslag beschrijft de Stichting de volgende onderwerpen:
 - een beknopte beschrijving van de klachtenregeling;
 - de wijze waarop de Stichting de regeling onder de aandacht van de cliënten heeft gebracht;
 - de samenstelling van de Klachtencommissie;
 - in welke mate de Klachtencommissie haar werkzaamheden heeft kunnen verrichten waarbij de onafhankelijkheid ten opzichte van de Stichting, 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. Het jaarverslag wordt door de Klachtencommissie tevens verstrekt aan zowel een kwaliteitsfunctionaris als aan een jurist van de Stichting die naar aanleiding van het verslag vanuit hun expertise hun bevindingen aan de Stichting rapporteren.
 4. De ambtelijk secretaris zal ten behoeve van het opmaken van deze verslagen voor zowel de Stichting als de Klachtencommissie ondersteunende activiteiten verrichten.
 5. Het jaarverslag wordt door de Stichting 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 Stichting Bureau Jeugdzorg Limburg.

Wijziging klachtenregeling

Artikel 20.

Deze regeling kan worden gewijzigd door de Stichting, nadat de Klachtencommissie, de cliëntenraad en de ondernemingsraad in de gelegenheid zijn gesteld over het voorstel tot wijziging advies uit te brengen. De Stichting 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 21.

Deze regeling wordt door de Stichting bekend gemaakt op het intranet en de website van Stichting Bureau Jeugdzorg Limburg. Bij aanvang van een hulpverleningstaak door Stichting Bureau Jeugdzorg Limburg wordt door de Stichting 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. Daarnaast publiceert de Stichting de meest actuele Klachtenregeling op haar internetsite.

Nadere uitwerking regeling

Artikel 22.

1. De Stichting ziet er op toe dat de Klachtencommissie haar werkzaamheden verricht aan de hand van een door de Klachtencommissie op te stellen reglement van orde.
2. Dit reglement dient enerzijds als een reglement van orde en anderzijds als een invulling c.q. aanvulling ten behoeve van een nadere uitwerking van deze regeling.
3. Het reglement van orde van de Klachtencommissie mag niet in strijd zijn met de onderhavige klachtenregeling. Wanneer bepalingen uit dit reglement strijdig zijn met bepalingen in de klachtenregeling, prevaleren de bepalingen uit de klachtenregeling.

Aldus vastgesteld door de Stichting te Roermond op [te bepalen datum 2014].

Alvorens de regeling werd vastgesteld is deze ter advisering voorgelegd aan de cliëntenraad op grond van artikel 4.2.6. onder lid 11 Jeugdwet, en is instemming verkregen van de ondernemingsraad van Stichting op grond van artikel 27 Wet op de ondernemingsraden.