



Klachtenregeling cliënten van

1. Stichting Trias Jeugdhulp
2. Stichting Jarabee Jeugdzorg in Twente
3. Stichting Jeugdbescherming Overijssel
4. Veilig Thuis Twente
5. Veilig Thuis IJsselland
6. Anti-start
7. Gemeente Oldenzaal
8. Autismehuis

#### **overwegende**

- dat van de zijde van de in de aanhef genoemde instellingen gestreefd wordt naar een zorg voor cliënten van optimale kwaliteit;
- dat zich niettemin situaties kunnen voordoen waarin cliënten zich beklagen over gedragingen van de kant van deze instellingen;
- dat het daarbij de voorkeur verdient dat de cliënt en de betrokken instelling in een gesprek trachten de bij de cliënt levende onvrede tot een oplossing te brengen;
- dat bij het uitblijven van een bevredigende oplossing daarvan de cliënt de gelegenheid geboden dient te worden een klacht in te dienen;

#### **gelet op**

- de Jeugdwet, artikel 1.1, 4.2.1, 4.2.2, 4.2.3, 4.3.1, 4.3.2 en 4.2.6
- de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015, artikel 1.1.1, 4.2.7, 4.2.8, 4.2.9, 4.2.10 en 4.2.11

#### **stellen de deelnemende instellingen vast**

### **DE KLACHTENREGELING CLIËNTEN**

#### **Artikel 1. Begripsomschrijvingen**

In het navolgende wordt verstaan onder:

- 1.1.1 *Klager (Jeugdwet)*: een jeugdige, ouder, ouder zonder gezag (inclusief stiefouder en adoptiefouder), voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of een pleegouder, jegens wie een gedraging van in de aanhef onder 1, 2 of 3 genoemde instellingen dan wel van voor in de aanhef onder 1, 2 of 3 genoemde instellingen werkzame personen, waaronder mede begrepen vrijwilligers en stagiaires, is gericht; ook nabestaanden van een klager kunnen een klacht indienen;
- 1.1.2 *Klager (Wet maatschappelijke ondersteuning 2015)*: een ieder jegens wie een gedraging van in de aanhef onder 4 of 5 genoemde instellingen dan wel van voor in de aanhef onder 4 of 5 genoemde instellingen werkzame personen, waaronder mede begrepen vrijwilligers en stagiaires, is gericht; ook nabestaanden van een klager kunnen een klacht indienen;
- 1.2.1 *Gedraging (Jeugdwet)*: enig handelen of nalaten van in de aanhef onder 1, 2 of 3 genoemde instellingen dan wel van voor in de aanhef onder 1, 2 of 3 genoemde instellingen werkzame personen, waaronder mede begrepen vrijwilligers en stagiaires, vermits het handelen of nalaten heeft plaatsgevonden in het kader van de verlening van jeugdhulp, de uitvoering van een

kinderbeschermingsmaatregel, jeugdreclassering of drang; onder gedraging valt ook het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor de klager en waartegen geen andere rechtsmiddelen bestaan.

- 1.2.2 *Gedraging (Wet maatschappelijke ondersteuning 2015)*: enig handelen of nalaten van in de aanhef onder 4 of 5 genoemde instellingen dan wel van voor in de aanhef onder 4 of 5 genoemde instellingen werkzame personen, waaronder mede begrepen vrijwilligers en stagiaires, vermits het handelen of nalaten heeft plaatsgevonden in het kader van de uitvoering van de taken van onder 4 en 5 genoemde instellingen ; onder gedraging valt ook het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor de klager en waartegen geen andere rechtsmiddelen bestaan.
- 1.3 *Beklaagde*: de in de aanhef genoemde instellingen dan wel de voor in de aanhef genoemde instellingen werkzame personen, waaronder mede begrepen vrijwilligers en stagiaires, over wie een klacht wordt ingediend;
- 1.4 *Klacht*: iedere schriftelijke uiting van een gemotiveerd probleem of meningsverschil tussen klager en beklaagde dat als zodanig door of namens klager bij de in aanhef genoemde instellingen is neergelegd;
- 1.5 *Bemiddelingsgesprek*: een gesprek tussen een daartoe namens de in de aanhef genoemde instellingen aangewezen persoon en de klager om te bezien of de klacht kan worden opgelost zonder behandeling van de klacht door de klachtencommissie;
- 1.6 *Cliëntenraad (Jeugdwet)*: de door de in de aanhef onder 1, 2 en 3 genoemde instellingen ingestelde cliëntenraad.
- 1.7 *Klachtencommissie*: de door de in de aanhef genoemde instellingen ingestelde onafhankelijke klachtencommissie, belast met de behandeling van klachten;

## **Artikel 2. Algemene Bepalingen**

- 2.1 De in de aanhef genoemde instellingen brengen de klachtenregeling bij aanvang van de hulp zowel mondeling als schriftelijk onder de aandacht van de 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.
- 2.2 Behandeling van klachten vindt niet in het openbaar plaats in verband met de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van de betrokkenen.
- 2.3 De bepalingen van het privacyreglement van de in de aanhef genoemde instellingen zijn onverkort van toepassing.
- 2.4. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

## **Artikel 3. Recht op bijstand, tolk en vertrouwenspersoon**

- 3.1 Zowel de klager als de beklaagde kunnen zich tijdens de behandeling laten bijstaan door een derde. Indien de klager zich wil laten bijstaan door een cliëntvertrouwenspersoon, kan de klager zich laten bijstaan door een cliëntvertrouwenspersoon van het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ).
- 3.2 De eventuele kosten voor inschakeling van een derde komen voor rekening van degene op wiens verzoek deze derde wordt ingeschakeld.
- 3.3 Indien een klager zich onvoldoende kan uiten in de Nederlandse taal kan de klager zich tijdens de gesprekken met de klachtencommissie laten bijstaan door een beëdigde tolk. In afwijking van lid 2 van dit artikel zijn de kosten van de tolk voor rekening van de instelling tegen wie of tegen wier medewerker(s) de klacht is gericht.

#### **Artikel 4. De klachtencommissie**

- 4.1 De in de aanhef genoemde instellingen hebben een onafhankelijke klachtencommissie, die klachten behandelt conform deze regeling. De leden van de klachtencommissie zijn niet werkzaam voor of bij de in aanhef genoemde instellingen
- 4.2 De behandeling van de klacht geschiedt door de klachtencommissie, bestaande uit ten minste drie leden, waaronder één voorzitter.
- 4.3 Leden van de klachtencommissie worden bij werving en benoeming door de in de aanhef genoemde instellingen beoordeeld op hun deskundigheid en benoemd voor de duur van vier jaren en maximaal voor vier jaren herbenoemd. Leden geven aan de in de aanhef genoemde instellingen inzage in de door hen verrichte nevenactiviteiten.
- 4.4 De klachtencommissie wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris, die geen lid is van de klachtencommissie.
- 4.5 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.
- 4.6 Het lidmaatschap van de klachtencommissie eindigt:
  - door ontslag door de in de aanhef genoemde instellingen;
  - door ontslag op eigen verzoek (in te dienen bij de in de aanhef genoemde instellingen);
  - door het overlijden van een commissielid;
  - door indiensttreding van een commissielid bij (een van) de in de aanhef genoemde instellingen.
- 4.7 De in de aanhef genoemde instellingen kunnen een lid van de klachtencommissie schorsen of ontslaan, al dan niet op voordracht van een van de andere leden van de klachtencommissie, wegens verwaarlozing van zijn taak, of wegens andere redenen op grond waarvan handhaving als lid redelijkerwijs niet van de in de aanhef genoemde instellingen kan worden verlangd. De deelnemende organisaties horen het lid alvorens over schorsing of ontslag te beslissen.
- 4.8 De klachtencommissie hanteert een huishoudelijk reglement, waarin deze regeling, de bevoegdheden, werkwijze en besluitvorming van de klachtencommissie nader zijn uitgewerkt.

#### **Artikel 5. Bevoegdheden van de klachtencommissie**

- 5.1 De klachtencommissie besluit of de klacht ontvankelijk is. Met inachtneming van deze klachtenregeling kan de klachtencommissie de ontvankelijkheid van de klacht uitwerken in een reglement.
- 5.2 De klachtencommissie besluit of de klacht al dan niet gegrond is.
- 5.3 Van haar bevindingen doet de klachtencommissie rechtstreeks mededeling aan de instelling tegen wie of tegen wier medewerker(s) de klacht is gericht. Indien de klachtencommissie de klacht gegrond acht, is zij bevoegd om de instelling te adviseren over de te nemen maatregelen.
- 5.4 De klachtencommissie kan tijdens de behandeling van de klacht over een genomen beslissing de instelling adviseren om de uitvoering van deze beslissing op te schorten gedurende de behandeling van de klacht.
- 5.5 De klachtencommissie is bevoegd getuigen en deskundigen te horen.
- 5.6 Indien een klacht zich richt op een ernstige situatie met een structureel karakter, stelt de klachtencommissie de instelling tegen wie of tegen wier medewerker(s) de klacht is gericht daarvan in kennis. Indien de klachtencommissie niet is gebleken dat de instelling ter zake maatregelen heeft getroffen, meldt de klachtencommissie deze klacht aan de ingevolge de Jeugdwet c.q. de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 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.

## **Artikel 6. Indiening van een klacht**

- 6.1 Een klacht wordt schriftelijk ingediend bij de klachtencommissie. Indien een klacht binnenkomt bij de in de aanhef genoemde instellingen en gericht is aan de klachtencommissie, wordt de klacht onverwijld doorgestuurd naar de klachtencommissie. De klager wordt van de doorzending op de hoogte gesteld. De in de aanhef genoemde instellingen hanteren een interne procedure voor de route van de klacht.
- 6.2 Ingeval van een voornemen tot indiening van een mondelinge klacht wordt erin voorzien dat een klacht op schrift wordt gesteld. De in de aanhef genoemde instellingen kunnen, indien daarom wordt verzocht, hulp verlenen bij het op schrift stellen van de klacht. Ook kunnen zij hiervoor verwijzen naar een daartoe geëigende instantie, zoals het AKJ. Pas wanneer de klager instemt met de op schrift gestelde klacht, wordt de klacht in behandeling genomen.
- 6.3 De klacht wordt uiterlijk binnen een jaar na de dag waarop de klager redelijkerwijs kennis heeft kunnen nemen van de gedraging ingediend. Een na afloop van deze termijn ingediende klacht is niettemin ontvankelijk, indien blijkt dat de klacht is ingediend zo spoedig mogelijk als redelijkerwijs van de klager kon worden verlangd. Dit ter beoordeling aan de klachtencommissie.
- 6.4 De in de aanhef genoemde instellingen hanteren een procedure voor de opvang van klachten in de bemiddelingsfase voordat de klacht door de klachtencommissie in behandeling wordt genomen. De afzonderlijke (bemiddelings)procedures van de in de aanhef genoemde instellingen zijn zo goed mogelijk op elkaar afgestemd.
- 6.5 Wanneer er in het kader van grensoverschrijdend gedrag een interne onderzoekscommissie is ingesteld en er over hetzelfde feit een klacht bij de klachtencommissie is ingediend, wacht de klachtencommissie eerst het oordeel van deze onderzoekscommissie af alvorens zij besluit de klacht in behandeling te nemen of de behandeling voort te zetten. Zij stelt de klager en de beklaagde, alsmede de leidinggevende van de beklaagde, hiervan direct op de hoogte.
- 6.6 Wanneer een geschil die de uitvoering van een ondertoezichtstelling betreft aan de kinderrechter is voorgelegd (zie art. 1:262 BW) en er over hetzelfde feit een klacht bij de klachtencommissie is ingediend, wacht de klachtencommissie eerst het oordeel van de kinderrechter af alvorens zij besluit de klacht in behandeling te nemen of de behandeling voort te zetten. Zij stelt de klager en de beklaagde, alsmede de leidinggevende van de beklaagde, hiervan direct op de hoogte.
- 6.7 Wanneer een klacht is voorgelegd aan de tuchtrechter en er over hetzelfde feit een klacht bij de klachtencommissie is ingediend, wacht de klachtencommissie eerst het oordeel van de tuchtrechter af alvorens zij besluit de klacht in behandeling te nemen of de behandeling voort te zetten. Zij stelt de klager en de beklaagde, alsmede de leidinggevende van de beklaagde, hiervan direct op de hoogte.

## **Artikel 7. Wijze van behandeling**

- 7.1 De klager en de beklaagde, alsmede de leidinggevende van de beklaagde, ontvangen binnen zeven werkdagen na ontvangst van de klacht schriftelijk bericht van ontvangst van de klacht.
- 7.2 De klachtencommissie is bevoegd informatie op te vragen bij de instellingen tegen wie of tegen wier medewerker(s) de klacht is gericht. Indien de klachtencommissie informatie opvraagt bij deze instellingen, zijn deze instellingen gehouden deze informatie aan de klachtencommissie te verstrekken. Alle schriftelijke informatie waarover de klachtencommissie beschikt, wordt door de klachtencommissie zowel aan klager als beklaagde in afschrift toegestuurd of overgelegd. Slechts om zwaarwegende redenen, dit ter beoordeling van de klachtencommissie, kan op verzoek van een der partijen inzage/afschrift worden geweigerd.
- 7.3 Binnen twee weken na indiening van de klacht stelt de klachtencommissie de klager en de beklaagde, alsmede de leidinggevende van de beklaagde, schriftelijk in kennis van het al dan niet in behandeling nemen van de klacht (de ontvankelijkheid), eventueel vergezeld van aanbevelingen.
- 7.4 Als de klacht niet ontvankelijk wordt verklaard en daardoor niet in behandeling wordt genomen, wordt bij de kennisgeving hiervan de grond van de niet ontvankelijkheid genoemd. Zo mogelijk wordt verwezen naar instanties die de klacht wel in behandeling kunnen nemen.

- 7.5 Indien de klacht wel ontvankelijk wordt verklaard, onderzoekt de klachtencommissie in eerste instantie of de klacht in het belang van de klager langs de weg van de bemiddeling opgelost kan worden, alvorens de formele procedure te starten. Hierbij worden de (interne) richtlijnen van de deelnemende instellingen over bemiddelingsprocedure in acht genomen. Deze bemiddelingspoging heeft een opschortende werking van de in artikel 7.6, 7.7 en 7.11 vermelde termijnen.
- 7.6 Als de klacht in behandeling wordt genomen, doet de klachtencommissie daarvan mededeling aan de klager en de beklagde, alsmede de leidinggevende van de beklagde. De klachtencommissie verzoekt de beklagde om binnen twee weken schriftelijk te reageren op de klacht.
- 7.7 De klachtencommissie stelt uiterlijk zes weken na de datum van indiening van de klacht de partijen in de gelegenheid hun visie op de klacht mondeling bij de klachtencommissie toe te lichten. De partijen worden gehoord; dit gebeurt in beginsel in elkaars aanwezigheid. Indien partijen niet in elkaars aanwezigheid kunnen worden gehoord (dit ter beoordeling van de klachtencommissie), wordt van de inhoud van het besprokene zo spoedig mogelijk aan de niet-aanwezige partij mededeling gedaan.
- 7.8 Zowel de klager als de beklagde worden in de gelegenheid gesteld op elkaars betoog te reageren.
- 7.9 Op verzoek van de klager, de beklagde, alsmede de klachtencommissie, kunnen derden opgeroepen worden om als getuige/getuige-deskundige te worden gehoord. Eventuele kosten hiervan worden gedragen door degene die het verzoek daartoe heeft gedaan. Indien de klachtencommissie het verzoek daartoe heeft gedaan, komen de kosten voor rekening van de instelling tegen wie of tegen wier medewerker(s) de klacht is gericht.
- 7.10 Indien dit in verband met het onderzoek noodzakelijk is, raadpleegt de klachtencommissie eventuele relevante stukken uit het dossier, een en ander met inachtneming van het privacyreglement van de betreffende instelling.
- 7.11 De klachtencommissie doet uiterlijk binnen tien weken na ontvangst van de klacht schriftelijk verslag van haar bevindingen, conclusies en eventuele aanbevelingen aan de klager en de beklagde, alsmede de leidinggevende van de beklagde. Indien niet aan deze termijn kan worden voldaan, doet de klachtencommissie hen hiervan gemotiveerd mededeling onder vermelding van de termijn waarbinnen zij wel haar oordeel zal geven.

## **Artikel 8. De klachtafhandeling**

- 8.1 De instelling tegen wie of tegen wier medewerker(s) de klacht is gericht, deelt de klager, de beklagde en de klachtencommissie binnen vier weken na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie schriftelijk, met redenen omkleed, mee of zij het oordeel en de aanbevelingen van de klachtencommissie met betrekking tot de klacht deelt en of zij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja, welke.
- 8.2 Indien het de instelling niet mogelijk is haar 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 klachtencommissie onder vermelding van de termijn waarbinnen zij haar mededeling zal uitbrengen met dien verstande dat dit uitstel ten hoogste vier weken is.

## **Artikel 9. Registratie en verslag**

- 9.1 De klachtencommissie houdt een systeem voor de registratie van klachten bij.
- 9.2 In het registratiesysteem wordt in ieder geval geregistreerd: aard van de klacht, wijze van afhandeling, het uitgebrachte advies, de eventueel getroffen maatregelen door de instelling en de termijn waarin de klacht is afgehandeld.
- 9.3 In een organisatiedossier worden de klacht, het oordeel en de aanbevelingen van de klachtencommissie, alsmede het besluit en eventueel getroffen maatregelen door de instelling opgenomen.

- 9.4 De klachtencommissie brengt jaarlijks geanonimiseerd een verslag uit aan de in de aanhef genoemde instellingen, waarin aard en aantal van de behandelde klachten en de strekking van de oordelen en de aanbevelingen van de klachtencommissie wordt aangegeven. Dit gebeurt telkens uiterlijk op 1 maart over het voorafgaande kalenderjaar.
- 9.5 De in de aanhef genoemde instellingen dragen er zorg voor dat over elk kalenderjaar een openbaar verslag wordt opgesteld. Het schriftelijke verslag van de klachtencommissie wordt aan dit openbaar verslag toegevoegd dan wel wordt in het openbaar verslag een samenvatting van het schriftelijk verslag van de klachtencommissie opgenomen. In dit openbaar verslag geven de in de aanhef genoemde instellingen met betrekking tot de klachten aan:
- a. welk gevolg zij hebben gegeven aan klachten en meldingen over de kwaliteit van de verleende hulp (Jeugdwet) c.q. over de kwaliteit van de uitvoering van de taken (Wet maatschappelijke ondersteuning);
  - b. een beknopte beschrijving van de klachtenregeling;
  - c. de wijze waarop de klachtenregeling onder de aandacht van de betrokken personen is gebracht;
  - d. de samenstelling van de klachtencommissie;
  - e. in welke mate de klachtencommissie haar werkzaamheden heeft kunnen verrichten met inachtneming van de waarborgen;
  - f. het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten;
  - g. de strekking van de oordelen en aanbevelingen van de klachtencommissie;
  - h. de aard van de maatregelen die de instellingen hebben genomen.

Het openbare verslag wordt voor 1 april toegezonden aan het bestuur van de instellingen, aan Onze ministers, aan de ingevolge de Jeugdwet c.q. de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 met het toezicht belaste ambtenaar en aan organisaties die in de regio de belangen van jeugdigen, ouders of pleegouders in algemene zin behartigen.

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

#### **Artikel 10. Overige bepalingen**

- 10.1 Indien de klacht betrekking heeft op een gedraging van de directie c.q. de (leden van de) raad van bestuur, worden de in deze regeling aan de aan haar toegekende bevoegdheden uitgeoefend door de voorzitter van het bestuur c.q. aan de raad van toezicht.
- 10.2 Deze klachtenregeling kan worden gewijzigd en/of ingetrokken, nadat de klachtencommissie en de cliëntenraad in de gelegenheid zijn gesteld over het voorstel tot wijziging advies uit te brengen. De instellingen melden aan de klachtencommissie in hoeverre haar adviezen in het wijzigingsvoorstel worden verwerkt. Indien een advies niet wordt verwerkt, wordt de reden daarvan in het wijzigingsvoorstel aangegeven. Wijziging en/of intrekking heeft geen terugwerkende kracht.
- 10.4. De in de aanhef genoemde instellingen zien erop toe dat de klachtencommissie haar werkzaamheden verricht volgens een door deze commissie op te stellen huishoudelijk reglement.
- 10.3 In alle gevallen, waarin deze regeling niet voorziet, beslissen de in de aanhef genoemde instellingen.

Deze regeling is vastgesteld op 25 augustus 2015 en treedt in werking op 1 september 2015.

Adressen voor het indienen van klachten:

**Secretariaat Klachtencommissie:**

Postbus 727

8000 AS Zwolle

Tel. 06-1204 2681

E-mail: [algemeen@klachtencommissiejeugd.nl](mailto:algemeen@klachtencommissiejeugd.nl)

**Trias Jeugdhulp**

Emmawijk 11

8011 CM ZWOLLE

**Jeugdbescherming Overijssel**

Postbus 568

8000 AN ZWOLLE

**Jarabee Jeugdzorg in Twente**

Postbus 240

7550 AE HENGELO

**Veilig Thuis Twente**

Postbus 1400

7500 BK Enschede

**Veilig Thuis IJsselland**

Terborchstraat 13

8011 GD Zwolle

**Auti-start**

Mr. Zigher ter Steghestraat 5B

8331KG Steenwijk

**Gemeente Oldenzaal**

Postbus 354

7570 AJ Oldenzaal

**Autismehuis**

Terborchstraat 1

8011 GD Zwolle