

Klachtenreglement

Inleiding

Op 1 januari 2005 treedt de Wet op de Jeugdzorg in werking.

Op grond van Hoofdstuk XII Klachtrecht artikel 67 en 68 van deze Wet dienen zorgaanbieders een regeling te treffen voor de behandeling van klachten van cliënten. In de Wet heeft ook ten aanzien van het klachtrecht een belangrijke wijziging plaatsgevonden. In de vorige Wet, de Wet op de Jeugdhulpverlening, diende de Interne Klachtencommissie tenminste uit drie leden te bestaan en een niet bij de Stichting werkzame voorzitter te hebben. In de Wet op de Jeugdzorg dient de klachtencommissie uit minimaal drie personen te bestaan die geen van allen werkzaam zijn voor de Stichting. Een commissie bestaande uit onafhankelijke leden. Daarnaast was er in de oude Wet een mogelijkheid tot een bepaalde vorm van hoger beroep bij de Provinciale Klachtencommissie. In de Wet op de Jeugdzorg komt de Provinciale Klachtencommissie niet meer voor.

Naast de onafhankelijkheid van de klachtencommissie wordt een Wettelijk verplicht "klachtenjaarverslag" geïntroduceerd, waar de klachtencommissie zich verantwoordt. De provincie, de stadsregio of het stadsgewest kan de Stichting aanspreken naar aanleiding van dat verslag als zij aanbevelingen van de klachtencommissie naast zich neerlegt. "Zowel de onafhankelijkheid als het jaarverslag zal daarom bijdragen aan betere en effectievere klachtenbehandeling, aldus de Memorie van Toelichting op de Wet op de Jeugdzorg".

Vooropgesteld dient te worden dat het altijd de voorkeur heeft om onvrede over bepaalde gedragingen op de eerste plaats op te lossen tussen partijen zelf in een gesprek. Vaak leidt een dergelijk gesprek tot een bevredigende oplossing.

Daarnaast is er een formele weg om een klacht in te dienen bij de klachtencommissie. Het is de bedoeling van de Wetgever geweest om potentiële klagers rechtstreeks toegang te geven tot een onafhankelijke klachtencommissie zonder dat daaraan voorafgaande voorwaarden van welke aard ook door de Stichting kunnen worden gesteld. Het gaat hierbij om het materieel behandelen van klachten en niet primair om het uniform waarborgen van bepaalde regels, wat meer een taak van de rechter is.

Klachtenregelement

Artikel 1. Begripsomschrijvingen

1.1 Gedraging:

Enig handelen of nalaten alsmede het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor een jeugdige, diens ouder, voogd, stiefouder, anderen die een jeugdige als behorende tot hun gezin verzorgen en opvoeden of degenen die anders dan als ouder het gezag over de jeugdige uitoefenen.

1.2 Klager:

De cliënt, de jeugdige, diens ouder, voogd, stiefouder, andere die een jeugdige als behorende tot zijn/haar gezin verzorgen en opvoeden of degene die anders dan als ouder het gezag over de jeugdige uitoefent die onvrede wenst te uiten over een gedraging van een medewerker of medewerkers van een van de Stichting en of van voor hen werkzame personen.

1.3 Klacht:

Is een uiting van ontevredenheid van een klager over gedragingen dan wel de bejegening van de Stichting of van een medewerker of van medewerkers of andere voor de Stichting werkzame personen.

1.4 Beklaagde:

De Stichting op wie of op wiens medewerkers of anderszins voor haar werkzame personen de klacht betrekking heeft.

1.5 Commissie:

De klachtencommissie belast met de behandeling van klachten bedoeld in artikel 68 Wet op de Jeugdzorg.

1.6 De Bestuurders:

De Bestuurders van de Stichting en de zorgaanbieder als bedoeld in artikel 1, onder sub f en g, van de Wet op de Jeugdzorg.

1.7 De vertrouwenspersoon:

Degene die door de cliënt gevraagd wordt bij de hoorzitting ter ondersteuning aanwezig te zijn. Dit kan de vertrouwenspersoon zijn van een andere organisatie, maar ook een jurist.

1.8 De Stichting:

Stichting Yvoor te Simpelveld.

Artikel 2. De commissie

2.1 De Stichting heeft een klachtencommissie die bestaat uit 3 leden inclusief de voorzitter. De leden zijn niet werkzaam bij de Stichting. Drie leden van de commissie waaronder de voorzitter behandelen een klacht.

2.2 De leden worden benoemd door het Bestuur van de Stichting.

2.3 Een commissielid heeft een verschoningsplicht in de gevallen dat hij een persoonlijk belang bij een ingediende klacht heeft of wanneer er op andere wijze feiten of omstandigheden bestaan waardoor in het algemeen de onpartijdigheid schade zou kunnen lijden.

Artikel 3. De klachtbehandeling

3.1 Klager wendt zich schriftelijk tot het bestuur van de Stichting. De klager kan zich bij het op schrift stellen van de klacht laten bijstaan door een vertrouwenspersoon. In voorkomende gevallen kan de klacht ook mondeling worden ingediend. Aangegeven moet worden op welke gedraging en op wie de klacht betrekking heeft. De Bestuurders van de Stichting zorgen voor een snelle doorgeleiding naar de klachtencommissie. De commissie bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk zowel aan de klager als aan de beklagde. Een klacht kan ook worden ingediend indien degene over wie geklaagd wordt, overleden is.

3.2 De klacht wordt in principe binnen een jaar na de dag waarop de klager kennis heeft gekregen van de gedraging, ingediend. Een na afloop van deze termijn ingediende klacht is ontvankelijk, indien blijkt dat de klacht is ingediend zo spoedig mogelijk als redelijkerwijs van de klager kon worden verlangd.

3.3 Een klacht is ontvankelijk als zij voldoet aan de vereisten van de Wet op de Jeugdzorg en deze regeling. Indien de commissie de klacht niet-ontvankelijk acht zal de commissie dat onder opgave van redenen aan de klager en de Bestuurders van de Stichting mededelen.

3.4 Indien de commissie de klacht ontvankelijk acht, stelt zij de klager en de beklagde in ieder geval binnen maximaal twee weken in de gelegenheid mondeling en/of schriftelijk een toelichting te geven op de gedraging waarover is geklaagd. De commissie spreekt geen oordeel uit zonder beiden te hebben gehoord, in beginsel in elkaars aanwezigheid.

3.5 De klager en de beklagde kunnen zich bij de behandeling laten bijstaan door een raadsman of vertrouwenspersoon. De commissie kan verzoeken schriftelijke informatie, van belang voor een juiste beoordeling van de gedraging, aan de commissie te overleggen. Alle informatie die ter kennis van de commissie komt, is ter inzage voor klager en beklagde.

3.6 De commissie is bevoegd getuigen en deskundigen te horen en is verplicht tot geheimhouding. Van het horen van getuigen en deskundigen wordt te allen tijde een verslag gemaakt.

3.7 De commissie kan beslissen in overleg met de klager en de beklagde de klacht via bemiddeling af te handelen. De commissie stelt hiervoor een termijn vast.

3.8 De commissie stelt de klager, de beklagde en de Bestuurders binnen zes weken nadat de klager zich tot de commissie heeft gewend schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.

3.9 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 en de beklagde. onder vermelding van de termijn waarbinnen zij haar oordeel zal uitbrengen.

Artikel 4. De klachtafhandeling

4.1 De Bestuurders van de Stichting tegen wie of tegen wiens medewerker de klacht gericht is, deelt de klager, degene over wie is geklaagd 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. Indien zij afwijken van het oordeel van de commissie dienen zij daarvan de redenen aan te geven.

4.2.1 Indien het de Bestuurders niet mogelijk is, hun mededeling binnen de in het vorige lid genoemde termijn uit te brengen, doen zij daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager, degene over wie geklaagd is en de commissie onder vermelding van de termijn waarbinnen zij hun mededeling zal uitbrengen, met dien verstande dat dit uitstel ten hoogste vier weken is.

Artikel 5. Verslaglegging

5.1. De Bestuurders van de Stichting dragen zorg voor een openbaar verslag dat elk kalenderjaar wordt opgesteld. Hierin dienen te zijn opgenomen:

1. een beknopte beschrijving van deze regeling;
2. de wijze waarop de Stichting deze regeling onder de aandacht van hun cliënten hebben gebracht;
3. de samenstelling van de klachtencommissie;
4. in welke mate de klachtencommissie haar werkzaamheden heeft kunnen verrichten met inachtneming van het gestelde in artikel 68 lid 2 van de Wet de Jeugdzorg;
5. het aantal en de aard van de door de commissie behandelde klachten;
6. een geanonimiseerde weergave van de strekking van de oordelen en aanbevelingen van de klachtencommissie;
7. de aard van de maatregelen die zijn genomen naar aanleiding van de aanbevelingen van de klachtencommissie;

Het verslag van de klachtbehandeling kan worden opgenomen in het jaarverslag van de Stichting.

In hoofdstuk XII, artikel 67 en 68 van de Wet op de Jeugdzorg staat het klachtrecht uitgewerkt welke hierbeneden te lezen zijn.

Artikel 67 Wet op de jeugdzorg

1. In dit hoofdstuk wordt verstaan onder:

- a. klager: degene die als zodanig is aangewezen in de regeling, bedoeld in artikel 68 doch in ieder geval een cliënt;
- b. gedraging: enig handelen of nalaten alsmede het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor een onder a, bedoelde persoon.

2. Hoofdstuk 9.1 van de Algemene Wet bestuursrecht is niet van toepassing op klachten als bedoeld in artikel 68, eerste lid.

Artikel 68 Wet op de jeugdzorg

1. De Stichting treft een regeling voor de behandeling van klachten over gedragingen van hen of van voor hen werkzame personen jegens jeugdigen of jegens hun ouders, voogden, stiefouders, anderen die een jeugdige als behorende tot hun gezin verzorgen en opvoeden of

degenen die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefenen. Zij brengen de regeling op passende wijze onder de aandacht van in ieder geval degenen die als klager zijn aangewezen.

2. De in het eerste lid bedoelde regeling:

- a. voorziet erin dat de klachten worden behandeld door een uit tenminste drie leden bestaande klachtencommissie, welke personen niet werkzaam zijn voor of bij de Stichting of de zorgaanbieder;
- b. waarborgt dat de klachtencommissie binnen zes weken na ontvangst van de klacht de klager, degene over wie is geklaagd en, indien dit niet dezelfde persoon is, de Stichting of de zorgaanbieder, schriftelijk en met redenen omkleed in kennis stelt van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen;
- c. waarborgt dat bij afwijking van de onder b bedoelde termijn de klachtencommissie daarvan met redenen omkleed mededeling doet aan de klager, degene over wie is geklaagd en, indien dit niet dezelfde persoon is, de Stichting of de zorgaanbieder, onder vermelding van de termijn waarbinnen de klachtencommissie haar oordeel over de klacht zal uitbrengen;
- d. waarborgt dat de klager en degene over wie is geklaagd, door de klachtencommissie in de gelegenheid worden gesteld mondeling of schriftelijk een toelichting te geven op de gedraging waarover is geklaagd;
- e. waarborgt dat de klager en degene over wie is geklaagd, zich bij de behandeling van de klacht kunnen laten bijstaan.

3. De Stichting ziet erop toe dat de klachtencommissie, bedoeld in het tweede lid, onder a, haar werkzaamheden verricht volgens een door deze commissie op te stellen reglement.

4. Door of namens een klager kan bij de klachtencommissie, bedoeld in het tweede lid, onder a, een klacht tegen de Stichting wordt ingediend over een gedraging van hen of van voor hen werkzame personen jegens de klager.

5. De Stichting deelt de klager en de klachtencommissie, bedoeld in het tweede lid, onder a, binnen vier weken na ontvangst van het in het tweede lid, onder b, bedoelde oordeel van de klachtencommissie schriftelijk mede 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. Bij afwijking van de in de eerste volzin bedoelde termijn, doet de Stichting of de zorgaanbieder daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en de klachtencommissie onder vermelding van de termijn waarbinnen de Stichting haar standpunt aan hen kenbaar zal maken, met dien verstande dat dit uitstel ten hoogste vier weken is.

6. In afwijking van het vierde lid, kan bij de klachtencommissie, bedoeld in het tweede lid, onder a, eveneens een klacht tegen de Stichting worden ingediend over een gedraging van hen of van voor hen werkzame personen, jegens een persoon, als bedoeld in artikel 67, eerste lid, onder a, die inmiddels is overleden.

7. De Stichting draagt er zorg voor dat over elk kalenderjaar een openbaar verslag wordt opgesteld waarin worden aangegeven:

- a. een beknopte beschrijving van de regeling, bedoeld in het eerste lid;
- b. de wijze waarop de Stichting die regeling onder de aandacht van hun cliënten heeft gebracht;
- c. de samenstelling van de klachtencommissie, bedoeld in het tweede lid, onder a;

- d. in welke mate die klachtencommissie haar werkzaamheden heeft kunnen verrichten met inachtneming van de waarborgen, bedoeld in het tweede lid;
- e. het aantal en de aard van de door die klachtencommissie behandelde klachten;
- f. de strekking van de oordelen en aanbevelingen van die klachtencommissie;
- g. de aard van de maatregelen, bedoeld in het vijfde lid.

8. Bij regeling van onze Ministers kunnen nadere regels worden gesteld met betrekking tot het verslag.

9. De Stichting zendt het verslag voor 1 juni van het daaropvolgende kalenderjaar aan gedeputeerde staten, aan de inspectie en aan de betrokken cliëntenorganisaties.

Artikelsgewijs

Artikel 1. Definities

De begripsbepalingen sluiten aan bij de definities zoals weergegeven in de Wet op de Jeugdzorg in artikelen 1 en 67. Het reglement moet immers overeenkomstig het bepaalde in de Wet luiden en mag daar niet mee in strijd zijn.

Het begrip klager is in de Wet op de Jeugdzorg uitgebreider dan het in de oude Wet op de Jeugdhulpverlening was. In de Wet op de Jeugdhulpverlening werd het klachtrecht toegekend aan de ouders, voogden, stiefouders en pleegouders en degenen die samen met de ouder het gezag uitoefenden. In de nieuwe Wet is hieraan toegevoegd: anderen die een jeugdige als behorende tot hun gezin verzorgen en opvoeden. In het verleden was deze laatst genoemde categorie formeel niet tot het klachtrecht toegelaten wat vaak tot misverstanden en onvrede leidde.

Ook namens de jeugdige kan door de ouder, voogd, stiefouder, pleegouder en een ander die een jeugdige als behorende tot hun gezin verzorgen en opvoedt of degene die anders dan de ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent.

Het ruime begrip gedraging is ook in de nieuwe Wet gehandhaafd, wat echter niet wil zeggen dat het klachtrecht ook van toepassing is op beslissingen van de gezinsvoogd of de kinderrechter. Het gaat om gedragingen van een persoon die bij de Stichting werkzaam is of een gedraging van de Stichting zelf. Uit de in artikel 1 gegeven definitie van een gedraging blijkt dat de klager door de gedraging zelf getroffen moet worden. Men kan dus niet klagen over zaken waar men zelf geen last heeft.

De klacht kan worden ingediend over een gedraging van een persoon die onder verantwoordelijkheid van de Stichting werkzaam is, het maakt niet uit of die persoon een arbeidsovereenkomst met de Stichting heeft of dat hij anderszins voor de Stichting actief is. Formeel gesproken gaat het over de gedragingen van de Stichting en voor hen werkzame personen. Indien er sprake is van een strafbaar feit dient daarvan aangifte te worden gedaan bij de politie.

Artikel 2. De Commissie

De Wet op de Jeugdzorg verplicht iedere Stichting tot het instellen van een klachtencommissie. Deze klachtencommissie dient te bestaan uit volkomen onafhankelijke leden, in ieder geval uit leden die niet werkzaam zijn voor de Stichting. De Wetgever heeft beoogd een onafhankelijke klachtencommissie in te stellen, waarmee tevens de Provinciale Klachtencommissie als onafhankelijke instantie voor beroep is afgeschaft. Het past in de geest van de Wet het begrip "werkzaam voor de Stichting" ruim op te vatten en ook te laten gelden voor voormalige

werknemers en huidige of voormalige bestuursleden. Vermeden dient te worden dat werkers in de jeugdzorg op enig moment als partners aan tafel zitten en dat diezelfde personen elkaar vervolgens op enig ander moment als beklagde en klachtbeoordelaar treffen. Een onafhankelijk oordeel van een klachtencommissie zal ook de kwaliteit van de dienstverlening en zorg van de Stichting kunnen verbeteren. Teneinde de klachtbehandeling voor klagers zorgvuldig en zo bevredigend mogelijk te laten verlopen, dient de commissie bij afhandeling van klachten wel de waarborgen zoals die zijn neergelegd in de Wet op Jeugdzorg en nader uitgewerkt in de regeling Klachtrecht in acht te nemen.

De commissie dient haar werkzaamheden te verrichten volgens een door haar op te stellen reglement. Dit is een Wettelijke verplichting en de Stichting dient er op toe te zien dat de klachtencommissie haar werkzaamheden verricht conform dat reglement. In het reglement kunnen procedurele zaken worden geregeld zoals de frequentie van vergaderen, de wijze van aanhangig maken van een klacht, de wijze waarop en de termijn waarbinnen degene tot wie de klacht zich richt in kennis wordt gesteld van het feit dat er tegen hem een klacht is ingediend, de wijze waarop de bevindingen en het oordeel van de klachtencommissie aan partijen kenbaar wordt gemaakt, het verslag van het horen van partijen, de standplaats van de klachtencommissie, de wijze van bekendmaking van het klachtenreglement en de mogelijkheid dat er op locatie voor wordt gezorgd dat men een klacht kan indienen.

Artikel 3. De klachtbehandeling

De vraag rijst wie bij een klacht bij de klachtencommissie opgeroepen kan worden. Is dat de medewerker waarover de klacht gaat of dienen de Bestuurders te verschijnen? Waarbij de overweging niet zozeer de vraag is wie er nou formeel beklagde is, maar de vraag wiens aanwezigheid het meeste bij zou kunnen dragen aan het onderzoek ter zitting. Kan de aanwezigheid van een Bestuurder tijdens de klachtbehandeling niet een extra drempel opwerpen voor de klager? Er wordt wel gesteld dat de Bestuurders aanwezig dienen te zijn bij de behandeling van een klacht ter bescherming van de medewerker. Echter het is maar de vraag of een medewerker het als bescherming ervaart als de Bestuurders bij de behandeling van de klacht aanwezig zijn. De onafhankelijkheid van de klachtencommissie biedt ook een zekere bescherming voor de beklagde. Het besprokene heeft een vertrouwelijk karakter waarvan alleen de klager en de commissie deelgenoot zijn. Slechts het eindoordeel over de gegrondheid van de klacht gaat naar de Bestuurders van de Stichting. Het verdient daarom aanbeveling slechts de aangeklaagde medewerker op te roepen bij de hoorzitting van de klachtencommissie. Net als voor de klager is het voor de betrokken medewerker van belang zijn eigen verhaal te kunnen doen, het principe van hoor en wederhoor en een onpartijdig oordeel. Als gekeken wordt naar de bedoelingen van de Wetgever en de discussies die hebben plaatsgevonden in het parlement kan maar één conclusie worden getrokken: het is altijd de bedoeling van de Wetgever geweest degene over wie is geklaagd te laten participeren in de klachtprocedure.

Het is belangrijk dat er in de Stichting een klimaat ontstaat waarin erkend wordt dat professionals nu eenmaal fouten maken, welke zware verantwoordelijkheid ze ook dragen. En dat de grootste fout is om niet van deze fouten te leren.

Artikel 3.1

Omdat jeugdigen niet altijd over de vaardigheid beschikken een klacht schriftelijk in te dienen, kan een klager zich ook mondeling tot de secretaris van de klachtencommissie wenden. Het vereiste van een schriftelijke klacht kan een drempel zijn voor het indienen van een klacht. Een mondeling ingediende klacht dient door klachtencommissie wel schriftelijk bevestigd te worden, om te voorkomen dat er later problemen ontstaan over de aard van de klacht. De klager kan zich bij het op schrift stellen van de klacht ook laten bijstaan door een vertrouwenspersoon.

Een ieder binnen de Stichting heeft een inspanningsverplichting om een klacht door te zenden aan het adres van de klachtencommissie, indien de klacht niet bij de klachtencommissie is ingediend. In het reglement van de commissie dient te worden aangegeven hoe op verschillende locaties klachten kunnen worden ingediend. Bovendien dient de klachtencommissie aan te geven in haar reglement waar de klacht behandeld wordt.

Artikel 3.2

In belang van de hulpverlening is het belangrijk dat betrokkenen niet te lang met hun gevoel van onvrede blijven lopen. In sommige gevallen echter kan het langer duren dat klager zich bewust wordt van bijvoorbeeld van een patroon van gedragingen jegens hem. Soms is de klager ook niet in staat om direct zijn klacht te uiten. Daarom is in deze klachtenregeling de termijn van een jaar voor het indienen van een klacht opgenomen, waarbij de mogelijk bestaat bij wijze van uitzondering ook klachten na dat jaar nog in te dienen. In de Wet wordt dan ook opzettelijk geen termijn genoemd. Als klager met feiten en omstandigheden kan aangeven waarom de klacht niet binnen de indieningstermijn is ingediend kan de klacht alsnog door de commissie ontvankelijk voor behandeling worden verklaard.

Artikel 3.3

Als een klacht wordt ontvangen dient eerst te worden vastgesteld of de klacht ontvankelijk voor behandeling door de commissie is. Vaak belast de voorzitter ondersteund door de secretaris zich met de ontvankelijkheid van klachten. Dit om te voorkomen dat een commissie alleen voor de ontvankelijkheidsbeoordeling bij elkaar zou moeten komen. Bovendien zal het niet vaak voorkomen dat een klacht niet ontvankelijk is, vooral omdat de Wetgever gekozen heeft voor het feit dat elke gedraging van de Stichting of van een van de personeelsleden van de Stichting klachtwaardig kan zijn. Er moet dus snel geoordeeld worden over de ontvankelijkheid van de klacht temeer daar de klager en degene over wie wordt geklaagd, binnen maximaal twee weken, in de gelegenheid moeten worden gesteld een toelichting te geven op de gedraging waarover is geklaagd. Vaak is deze termijn van twee weken voor het horen van partijen te kort en daarom dient in ieder geval binnen twee weken bij partijen bekend te zijn of de klacht ontvankelijk is bevonden en wanneer het horen zal kunnen plaats vinden. Dit in het belang van een snelle afwikkeling van de procedure.

Een eerlijke en zorgvuldige behandeling van de klacht vereist dat klager en degene over wie wordt geklaagd gelegenheid hebben hun mondelinge toelichting en reactie op de klacht bij de commissie te uiten.

Bij voorkeur geschiedt dat in elkaars aanwezigheid, waarmee het recht op hoor en wederhoor het best tot uiting kan worden gebracht. Toch moet de commissie kunnen besluiten een uitzondering te maken voor het gelijktijdig horen van partijen in bepaalde door de commissie te bepalen uitzonderlijke gevallen. Gevoelige informatie die de klachtencommissie in het eindoordeel wenst te betrekken, zal zij op enigerlei wijze aan betrokkenen kenbaar moeten maken zonder het gevoelige karakter van de informatie aan te tasten en bijvoorbeeld de privacy te schenden.

Voor het geval een klager klachten heeft over meerdere gedragingen van diverse personen, waardoor het horen tot ingewikkelde situaties kan leiden kan de commissie bepalen of

beklaagden apart gehoord worden in aanwezigheid van klager of allen tegelijk. Over dit soort zaken kan de commissie in haar eigen reglement als genoemd in artikel 2.2 nadere regels opstellen. Ook moet het mogelijk zijn indien er nieuwe feiten of omstandigheden aan het licht komen die het oordeel van de commissie kunnen beïnvloeden om de gehoorde opnieuw bijeen te roepen.

Artikel 3.4

Beide partijen kunnen zich vanzelfsprekend laten bijstaan door bijvoorbeeld een (cliënten) vertrouwenspersoon of een advocaat. Beide partijen dienen over dezelfde stukken te beschikken en dienen eveneens op de hoogte te zijn van alle feiten en omstandigheden die tot het eindoordeel van de commissie hebben geleid. Van de hoorzitting dient een verslag worden opgesteld waarop klager en beklagde beide hun commentaar kunnen geven. Zeker in het geval beide partijen apart gehoord zijn is een verslag noodzakelijk gezien het recht op hoor en wederhoor. Als de commissie om schriftelijk informatie verzoekt, is dat vanzelfsprekend informatie die dient voor een juiste beoordeling van de gedraging. Het is ook niet vanzelfsprekend dat het gehele dossier van klager aan de commissie wordt voorgelegd.

Daarnaast dient de privacy van klager en derden te worden gewaarborgd.

Natuurlijk kan het recht op informatie wat de klachtencommissie heeft een Wettelijke geheimhoudingsplicht niet aantasten. Het inzagerecht kan op grond van dit artikel op verschillende wijzen vorm worden gegeven.

Als het om niet al te veel stukken gaat, is het praktisch deze aan partijen toe te zenden. Gaat het echter om een omvangrijk dossier dan kunnen de stukken ter inzage worden gelegd en kunnen betrokkenen afschrift krijgen van de door hen gewenste stukken, eventueel tegen betaling van de kopieerkosten.

Artikel 3.5

De commissie is bevoegd getuigen en deskundigen op te roepen voor de hoorzitting. Zij kan ook advies van deskundigen inwinnen. Wel is het nodig ter bevordering van een snelle afhandeling van de klacht, de deskundige te vragen een schriftelijk advies binnen een redelijke termijn uit te brengen. Aan klager en aan de degene over wiens gedraging wordt geklaagd zal een afschrift van het advies van de deskundige dienen te worden gezonden. Ook als het inwinnen van advies na het horen van partijen geschiedt, dienen betrokkenen hiervan op de hoogte te worden gesteld. Een eindoordeel door de commissie kan niet louter gebaseerd zijn op het advies van de deskundige en zeker niet wanneer in de motivering wordt volstaan met een verwijzing naar het advies, terwijl betrokkenen het advies zelf niet hebben ontvangen.

Mocht het advies vertrouwelijke passages bevatten die de privacy van een van hen of van derden onevenredig zouden schaden, dan kan de commissie de voor haar oordeelsvorming belangrijke delen uit het advies citeren of parafraseren.

In dit artikel is ook de geheimhoudingsplicht van de commissie geregeld. Andere klachtafhandelaars zullen over het algemeen reeds op grond van hun aanstellingscontract een geheimhoudingsplicht hebben.

Artikel 3.6

Het is niet alleen het gegeven dat bemiddeling tot een snellere en eenvoudiger manier van afhandeling van de klacht leidt, maar kan vooral leiden tot een voor alle partijen aanvaardbare en prettige oplossing. Voorop staat dat beide partijen bereid moeten zijn mee te werken aan een bemiddelingspoging en dat een poging tot bemiddeling niet het indienen van een klacht in de weg mag staan. De Commissie kan haar bemiddelingsrol opdragen aan een van haar leden. Wel zal de commissie een termijn moeten stellen voor de bemiddeling omdat de klachtbehandelingsprocedure binnen zes weken afgerond dient te zijn en men altijd rekening dient te houden met het geval dat de bemiddelingspoging mislukt en de klacht alsnog behandeld moet worden. Bij een geslaagde bemiddeling kan de klachtencommissie de klacht

buiten behandeling laten na overeenstemming met betrokkenen of kan de klacht ingetrokken worden door de klager.

Artikel 3.7

De termijn van zes weken tussen het moment van indienen van de klacht en de uitspraak van de klachtencommissie is een Wettelijke (artikel 68 lid 2 onder b Wet op de Jeugdzorg) en dient stipt gevolgd te worden. Het is een vrij krappe termijn waarbinnen veel moet gebeuren en zeker in het geval dat er bemiddeling is geprobeerd. De beslissing van de commissie op de klacht dient te worden gebaseerd op gegevens die beide partijen bekend zijn. Het oordeel van de klachtencommissie is geen advies aan de Bestuurders of een gespreksverslag maar dient een structurele bespreking van de klachten te zijn, met een oordeel over de gegrondheid van de ingediende klachten en klachtonderdelen. De klacht kan gegrond, gedeeltelijk gegrond dan wel ongegrond worden verklaard. De oordeelsvorming over de klacht in de commissie geschiedt na overleg uiteindelijk bij meerderheid van stemmen.

De commissie kan bij haar oordeel over de klacht aanbevelingen voor de Stichting opnemen. Deze aanbevelingen moeten deugdelijk zijn gemotiveerd of een logische conclusie van het gemotiveerde oordeel over de klacht zijn.

Artikel 3.8

Als de termijn van artikel 3.7 niet voldoende is voor de commissie om haar oordeel over de klacht uit te brengen dan biedt dit artikel de mogelijkheid voor de commissie om uitstel van de termijn te verkrijgen. Het is belangrijk om bij een te voorziene overschrijding tijdig (voor verloop van de termijn) klager en beklagde op de hoogte te stellen van de vertraging en met vermelding van de reden van de vertraging.

Artikel 4. De Klachtafhandeling

Artikel 4.1

Nadat de klachtencommissie haar schriftelijk oordeel ook bekend heeft gemaakt aan de Bestuurders, delen de Bestuurders de klager en degene over wiens gedraging is geklaagd, alsmede de klachtencommissie mee of het oordeel van de klachtencommissie over de gegrondheid van de klacht wordt gedeeld en welke maatregelen zij naar aanleiding van dit oordeel zullen nemen. In het geval dat de klachtencommissie bij haar oordeel een aanbeveling aan de Bestuurders heeft gegeven dienen zij de klachtencommissie mee te delen of zij de aanbeveling van de commissie zal overnemen en zo niet waarom niet. Deze mededeling moet binnen vier weken na de bekendmaking van het oordeel van de klachtencommissie volgen. De mededeling dient voldoende te zijn gemotiveerd.

Artikel 4.2

De Bestuurders kunnen ten hoogste vier weken uitstel na de termijn van artikel 4.1 verkrijgen. Zij moeten met redenen omkleed mededeling doen aan de klager, degene over wiens gedraging is geklaagd en de klachtencommissie onder vermelding van de termijn waarbinnen zij hun standpunt kenbaar zal maken. Ook hier dient de aankondiging van het uitstel weer binnen de termijn van vier weken gegeven te worden en niet achteraf.

Artikel 5. Verslaglegging

Artikel 5.1

Dit artikel is afgeleid van artikel 68 lid 7 van de Wet op de Jeugdzorg en houdt een aanzienlijke wijziging in ten opzichte van de Wet op de Jeugdhulpverlening. Door het wegvallen van de Provinciale Klachtencommissie, waarvoor nu een onafhankelijke interne klachtencommissie in de plaats is gekomen, heeft de Wetgever extra nadruk willen leggen op een

“klachtenjaarverslag”. Doordat de Stichting zich verantwoordt middels een jaarverslag (per Stichting afzonderlijk) kunnen zowel provincie, stadsregio of stadsgewest als Cliëntenraad de Stichting aanspreken als zij aanbevelingen van de klachtencommissie naast zich neerlegt. Zowel de onafhankelijkheid als het jaarverslag zal daarom bijdragen aan betere en effectievere klachtenbehandeling, aldus de Memorie van Antwoord. De zorg voor het openbare verslag van de klachten ligt formeel bij de Stichting en kan deel uitmaken van het algemene jaarverslag van de Stichting. In het verslag dient te worden aangegeven, een beknopte beschrijving van deze 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 werk heeft kunnen verrichten met inachtneming van de waarborgen zoals aangegeven in artikel 68 lid 2 van de Wet op de Jeugdzorg, het aantal en de aard van de klachten, de strekking van de oordelen en aanbevelingen van de klachtencommissie en de aard van de aanbevolen maatregelen door de klachtencommissie.

De klachtencommissie heeft daarnaast de bevoegdheid jaarlijks ook algemene aanbevelingen aan de Stichting te doen over al hetgeen waarop zij tijdens haar werkzaamheden stuit, welke aanbevelingen openbaar gemaakt kunnen worden.

Een dergelijke bevoegdheid is een van de waarborgen voor het onafhankelijk functioneren van de commissie. Bovendien kunnen de aanbevelingen een belangrijke bijdrage leveren aan de verbetering van de kwaliteit van de hulpverlening binnen de Stichting.

Dit klachtenregelement is van toepassing op:

Stichting Yvoor
Jan Campertstraat 7A
6416 SG Heerlen
www.yvoor.com
info@yvoor.com