



JEUGDBESCHERMING NOORD

Klachtenregeling

Clënten van Jeugdbescherming Noord & Veilig Thuis Groningen

Deze regeling is van toepassing vanaf 1 juli 2018

Inhoudsopgave

Voorwoord	3
------------------	----------

Artikelen

Artikel 1	Begripsbepalingen / 4
Artikel 2	De Klachtencommissie / 5
Artikel 3	Procedures algemeen / 5
Artikel 4	Procedure Klachtencommissie / 6
Artikel 5	De informele procedure / 7
Artikel 6	De formele procedure / 7
Artikel 7	Besluitvormingsprocedure Bestuurder / 8
Artikel 8	Verslaglegging / 8
Artikel 9	Dossiervorming / 9
Artikel 10	Overgangs- en slotbepalingen / 9

Klachtenregeling voor cliënten van

- **Jeugdbescherming Noord (Groningen en Drenthe)**
- **Veilig Thuis Groningen**

Voorwoord

Jeugdbescherming Noord (JBN) is een organisatie die als Gecertificeerde Instelling (GI) maatregelen van jeugdbescherming en jeugdreclassering uitvoert in de provincies Groningen en Drenthe.

De gemeenten in Groningen hebben gekozen om het Advies- en Meldpunt Huiselijk geweld en Kindermishandeling 'Veilig Thuis' onder te brengen bij Jeugdbescherming Noord. Met in gang van 1 januari 2018 is een nieuwe organisatie ontstaan: Stichting Jeugdbescherming Noord & Veilig Thuis Groningen (JBN &VTG).

Stichting Jeugdbescherming Noord (JBN) & Veilig Thuis Groningen (VTG) streeft naar een zorgvuldige en professionele uitvoering van haar werkzaamheden. Toch kan het gebeuren dat cliënten niet tevreden zijn over de wijze waarop zij zijn bejegend. De organisatie heeft daarom, in overeenstemming met de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en de Jeugdwet (Jw) de navolgende klachtregeling opgesteld.

Het verdient de voorkeur dat cliënt en betrokken medewerker eventueel met leidinggevende in eerste instantie in een gesprek trachten de onvrede tot een oplossing te brengen alvorens een signaal of uiting van onvrede van de cliënt door de klachtencommissie te laten behandelen. De cliënt kan kiezen voor een bemiddelingsgesprek, waarna mogelijk nog een behandeling door de klachtencommissie volgt.

Bestuurder,

gelet op

- paragraaf 4.2a Jeugdwet
- hoofdstuk 4 Wet maatschappelijke ondersteuning

stelt vast

- de regeling "**Klachtenregeling Cliënten Jeugdbescherming Noord & Veilig Thuis Groningen**"

Artikelen

Artikel 1 Begripsbepalingen

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

- a. **Jeugdbescherming Noord & Veilig Thuis Groningen**
De stichting die als gecertificeerde instelling (GI) conform de Jeugdwet in de provincies Groningen en Drenthe uitvoering geeft jeugdbescherming en jeugdreclassering alsmede conform de Wet maatschappelijke ondersteuning in de provincie Groningen: het advies-en meldpunt huiselijk geweld en kindermishandeling 'Veilig Thuis Groningen'.
- b. **Bestuurder**
De bestuurder van Stichting Jeugdbescherming Noord & Veilig Thuis Groningen
- c. **De klacht**
Een uiting van onvrede over gedragingen van de instelling of de voor de instelling werkzame personen. Onder een gedraging wordt verstaan: enig handelen of nalaten alsmede het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor de klager, niet zijnde een besluit in de zin van de Algemene wet bestuursrecht.
- d. **De klager**
Degene die door een gedraging van Jeugdbescherming Noord & Veilig Thuis Groningen of een medewerker van deze instelling rechtstreeks en persoonlijk in zijn/haar belang is getroffen, dan wel een nabestaande indien de persoon is overleden.
- e. **Verweester**
De Stichting Jeugdbescherming Noord & Veilig Thuis Groningen of de voor de stichting werkzame persoon over wie geklaagd wordt.
- f. **De klachtencommissie**
De onafhankelijke klachtencommissie, ingesteld door bestuurder van Jeugdbescherming Noord & Veilig Thuis Groningen.
- g. **Informele klachtenbehandeling**
Behandeling van de klacht volgens de **beschrijving in deze regeling door** de direct leidinggevende van de voor de stichting werkzame persoon over wie geklaagd wordt.
- h. **Formele klachtenbehandeling**
Behandeling door de klachtencommissie volgens de beschrijving in deze regeling en een uitspraak van bestuurder waarin wordt aangegeven of het oordeel van de klachtencommissie wordt gevolgd.

Artikel 2 De Klachtencommissie

- Lid 1 Er is een onafhankelijke klachtencommissie bestaande uit een externe voorzitter en (externe) leden waarvan er telkens een voorzitter en twee leden een klacht behandelen.
De voorzitter is bij voorkeur een jurist.
- Lid 2 De (plaatsvervangende) voorzitter en de leden van de klachtencommissie worden door de bestuurder benoemd. De Ondernemingsraad en de Cliëntenraad kunnen elk tenminste één lid voordragen.
- Lid 3 Leden worden door bestuurder benoemd voor een periode van drie jaar. Bij aftreden kunnen zij herbenoemd worden voor een periode van drie jaar. Een lid kan hooguit twee keer worden herbenoemd. Tussentijdse beëindiging is mogelijk op eigen verzoek. Ingeval van verwaarlozing van de taak ofwel wegens andere reden op grond waarvan handhaving als lid niet in de redelijkheid kan worden verwacht, kan bestuurder besluiten tot tussentijdse beëindiging van het lidmaatschap van het lid.
- Lid 4 Bestuurder draagt zorg voor (secretariële) ondersteuning en overige faciliteiten.
- Lid 5 De leden van de commissie en de (ambtelijk) secretaris hebben een geheimhoudingsplicht.
- Lid 6 De leden van de klachtencommissie komen minimaal één keer per jaar in vergadering met elkaar en waar nodig met bestuurder bijeen.

Artikel 3 Procedures algemeen

- Lid 1 Indien de klacht wordt ingediend door een jeugdige tussen de 12 en 16 jaar oud, zal de wettelijke vertegenwoordiger op de hoogte worden gesteld en worden uitgenodigd voor de bemiddeling dan wel voor de hoorzitting. Cliënten jonger dan 12 jaar kunnen een klacht indienen via hun wettelijke vertegenwoordiger.
- Lid 2 Klager en de verweerster kunnen zich in elk stadium van de klachtbehandeling laten bijstaan.
- Lid 3 Over geschillen waarin deze regeling niet voorziet beslist de (fungerend) voorzitter van de klachtencommissie.
- Lid 4 Indien een klacht zich richt op een ernstige situatie met een structureel karakter, stelt de klachtencommissie de instelling 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 en/of Wet maatschappelijke ondersteuning met toezicht belaste ambtenaren. Onder een klacht over een ernstige situatie wordt verstaan een klacht over een situatie waarbij sprake is van onverantwoorde hulp.

Artikel 4 Procedure Klachtencommissie

- Lid 1 De klager kan de klacht schriftelijk (per brief of e-mail) indienen bij de klachtencommissie. Hierbij dient te worden vermeld:
- naam, adres van klager
 - zo mogelijk de naam van degene over wie geklaagd wordt
 - korte, zo duidelijk mogelijke, omschrijving van de klacht
 - datum waarop de klacht betrekking heeft of periode waarbinnen de gedragingen plaatsvonden.
 - Indien aan de orde: over welk kind het gaat en wat de relatie is tussen klager en het kind en in welke hoedanigheid Jeugdbescherming Noord & Veilig Thuis Groningen betrokken is.
 - Op de website is een klachtformulier voorhanden.
- Lid 2 Klachten betrekking hebbend op feiten ouder dan een jaar worden niet behandeld, tenzij deze redelijkerwijze niet eerder door klager konden worden ingediend.
- Lid 3 De ontvangst van de klacht wordt, zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen veertien dagen door de secretaris bevestigd.
- Lid 4 Er wordt er een afschrift van de klacht aan bestuurder gezonden.
- Lid 5 Na binnenkomst van de klacht onderzoekt de voorzitter van de klachtencommissie de ontvankelijkheid. De voorzitter kan direct beslissen dat de klacht niet ontvankelijk is. In geval de klacht naar het voorlopig oordeel van de voorzitter ontvankelijk is, wordt toepassing gegeven aan het in het eerste lid van artikel 5 bepaalde.
- Lid 6 Indien geen informele procedure (bemiddelingsgesprek) plaatsvindt of deze is afgerond zonder dat de klacht is ingetrokken, wordt de klager geïnformeerd over de verdere procedure, waaronder de samenstelling van de commissie die de klacht behandelt. Voorafgaande aan de zitting roept de secretaris, indien daarom wordt verzocht, bijstand van een tolk in.
- Lid 7 De voorzitter of de klachtencommissie kan besluiten dat een klacht niet ontvankelijk is, indien
- a. niet aan de formele eisen voldaan is, of
 - b. deze kennelijk ongegrond is, of
 - c. de gedraging waarover wordt geklaagd zich meer dan een jaar geleden heeft voorgedaan of
 - d. de feiten waarover geklaagd wordt zich hebben voorgedaan vóór de vorige klacht werd ingediend, indien deze informatie bekend was tijdens de indiening en toen niet is ingebracht.
 - e. indien de klachten eerder zijn behandeld.
- Lid 8 Als de voorzitter beslist tot niet-ontvankelijkheid, vindt geen verdere behandeling plaats.

- Lid 9 Elk besluit tot niet-ontvankelijkheid wordt schriftelijk en gemotiveerd medegedeeld aan de klager, verweerster en de instelling. Zo mogelijk wordt klager gewezen op andere mogelijkheden om de klacht aan de orde te stellen.

Artikel 5 De informele procedure

- Lid 1 Na zijn voorlopig oordeel dat de klacht ontvankelijk is, beziet de voorzitter of een informele klachtbehandeling tot de mogelijkheden behoort.
- Lid 2 De secretaris van de klachtencommissie kan indien een informele klachtenafhandeling gewenst wordt bevonden klager en verweerster de mogelijkheid van informele klachtbehandeling voorleggen. Indien beide partijen hiermee instemmen vindt er een bemiddeling plaats.
- Lid 3 Bij de informele procedure vindt er een bemiddelingsgesprek plaats tussen de leidinggevende als verweerster en klager. Het gesprek is gericht op conflictoplossing en relatieherstel. Na afronding van een informele klachtbehandeling behoudt de klager het recht om alsnog de formele klachtbehandeling voort te zetten.
- Lid 4 De formele behandeling van de klacht wordt opgeschort in verband met de bemiddelingsprocedure.
- Lid 5 Van een bemiddelingsgesprek wordt schriftelijk verslag opgemaakt door de verweerster. In het verslag wordt vermeld of er afspraken zijn gemaakt en in hoeverre klager tevreden is. Een afschrift van het verslag wordt aan partijen en de klachtencommissie verstuurd.
- Lid 6 Klager informeert de klachtencommissie over het handhaven of intrekken van de klacht.
- Lid 7 Een klacht wordt niet verder behandeld nadat zij is ingetrokken. Een ingetrokken klacht wordt wel anoniem geregistreerd.

Artikel 6 De formele procedure

- Lid 1 Na de indiening van de klacht wordt de verweerster hiervan op de hoogte gesteld, onder vermelding van de termijn waarbinnen het verweerschrift naar de secretaris van de klachtencommissie moet worden gezonden. De beslissing over het in behandeling nemen van de klacht wordt schriftelijk medegedeeld aan de betrokken leidinggevende, klager en bestuurder.
- Lid 2 De secretaris van de klachtencommissie roept de klager en verweerster op om zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na indiening van de klacht of indien de termijn is opgeschort (artikel 5 lid 4) zo lang als de bemiddeling heeft geduurd, te worden gehoord. Verweerster dient uiterlijk tien dagen voor zitting een schriftelijk verweer, zo nodig vergezeld van relevante stukken uit het dossier naar de klachtencommissie te sturen. Indien mogelijk is de verweerster persoonlijk aanwezig op de hoorzitting.

- Lid 3 Jeugdbescherming Noord & Veilig Thuis Groningen verplicht zich om de commissie toegang te verschaffen tot relevante informatie (uitgezonderd werkaantekeningen) met betrekking tot de klacht, tenzij een wettelijke bepaling of een bepaling uit het privacyreglement zich hiertegen verzet. Klager wordt geacht door de indiening van zijn klacht hiervoor toestemming te geven. Medische informatie kan pas worden opgevraagd en aan de commissie overgelegd na schriftelijke toestemming van klager.
- Lid 4 De klachtencommissie stelt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee maanden na de indiening van de klacht, of indien de termijn is opgeschort (artikel 5 lid 4) zo lang als de bemiddeling heeft geduurd, bestuurder en partijen, schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen. Deze termijn kan zonodig worden verlengd. Partijen worden hiervan met redenen omkleed op de hoogte gesteld.
- Lid 5 De uitspraak van de klachtencommissie vermeldt:
- de door de commissie gevolgde werkwijze
 - de omschrijving van de klacht
 - standpunt van klager en verweerster
 - het oordeel van de klachtencommissie en de eventuele aanbevelingen.
- Lid 6 Voor de aanvang van de behandeling van een klacht kan door een met redenen omkleed verzoek van de klager of verweerster elk der leden van de klachtencommissie worden gewraakt. Redenen hiervoor kunnen zijn persoonlijke betrokkenheid of het bestaan van te nauwe banden met klager of verweerster. Om dezelfde reden kunnen de leden van de klachtencommissie zich verschonen.

Artikel 7 Besluitvormingsprocedure bestuurder

- Lid 1 De bestuurder deelt de klager, leidinggevende en medewerker en de klachtencommissie uiterlijk binnen een maand na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie schriftelijk mee of hij het oordeel van de klachtencommissie over de gegrondheid van de klacht deelt en of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal treffen en zo ja welke. Bestuurder heeft inzage in het klachtdossier.
- Lid 2 Bij afwijking van de in het eerste lid genoemde termijn doet bestuurder daarvan met reden omkleed mededeling aan klager en de klachtencommissie, onder vermelding van de termijn waarbinnen de bestuurder zijn standpunt aan hen kenbaar zal maken.
- Lid 3 Als de klacht betrekking heeft op de bestuurder zal de Raad van Toezicht het standpunt bepalen inzake het oordeel van de klachtencommissie.

Artikel 8 Verslaglegging

- Lid 1 De klachtencommissie verstrekt jaarlijks een overzicht van de ontvangen en afgehandelde klachten. Het verslag bevat in ieder geval een geanonimiseerd overzicht van het aantal klachten, de aard van de klachten, de wijze van behandeling in de klachtencommissie en de inhoud van de uitspraken, alsmede structurele aanwijzingen en adviezen van de commissie aan bestuurder. De instelling draagt zorg voor de maatschappelijke verantwoording in het bestuursverslag.
- Lid 2 Er zal jaarlijks overleg plaatsvinden van de commissie en bestuurder van de instelling naar aanleiding van het in het vorige lid genoemde verslag.

Artikel 9 Dossiervorming

- Lid 1 De stukken die betrekking hebben op de klacht worden, inclusief het oordeel van de klachtencommissie en de afhandeling van de instelling, in een afzonderlijk dossier gearhiveerd.
- Lid 2 De stichting bewaart het in lid 1 genoemde dossier gedurende tien jaar, te rekenen vanaf het tijdstip waarop de behandeling van de klacht is afgesloten.
- Lid 3 Inzage over de klacht komen slechts toe aan klager en verweerster.

Artikel 10 Overgangs- en slotbepalingen

- Lid 1 Deze klachtenregeling is van toepassing vanaf 1-7-2018
- Lid 2 Deze regeling kan worden gewijzigd door de bestuurder, nadat de klachtencommissie en de cliëntenraad in de gelegenheid zijn gesteld over het voorstel tot wijziging advies uit te brengen. De instelling meldt aan de klachtencommissie en de cliëntenraad in hoeverre hun adviezen in het wijzigingsvoorstel worden verwerkt. Indien een advies niet wordt verwerkt, wordt de reden daarvan aangegeven.
- Lid 3 Bestuurder draagt zorg voor de bekendmaking van deze regeling.