



Leger des Heils Jeugdbescherming

Deze regeling is van de afdeling jeugdbescherming van

Stichting Leger des Heils Jeugdbescherming & Reclassering.

Gebruik deze regeling als u een klacht heeft over de afdeling jeugdbescherming.

U dient de klacht in bij de klachtencommissie.

Klachten regeling

Lees alles over een klacht indienen.

In deze klachtenregeling staan alle regels die daarvoor gelden.

Opgesteld

Mei 2025

Klachtenregeling afdeling Jeugdbescherming

Deze regeling gaat over een klacht indienen bij de klachtencommissie.

Uw klacht gaat over de afdeling Jeugdbescherming van het Leger des Heils.

De regeling is een lijst met regels en uitleg. Die regels en uitleg staan genoemd in 19 artikelen.

Overal waar hij en hem staat, kan ook zij en haar, die, hen en hun worden gelezen.

Artikel 1 Uitleg van afkortingen en de belangrijkste woorden

In deze regeling staan op meerdere plekken afkortingen en woorden.

Hieronder staat de uitleg daarvan:

BW

Burgerlijk Wetboek: verzameling van Nederlandse wetten met regels die de juridische relatie regelt tussen personen in Nederland. Een ander woord voor juridische relatie is: rechtsbetrekking.

Jeugdstem

Organisatie van vertrouwenspersonen in de jeugdzorg. Daar werken klachtondersteuners. Klachtondersteuners helpen de klager.

LJ&R

Stichting Leger des Heils Jeugdbescherming & Reclassering, afdeling Jeugdbescherming.

Vestiging

Een locatie van LJ&R.

Klager

Een jongere, ouder of voogd die een klacht heeft over een medewerker van de afdeling Jeugdbescherming van LJ&R.

Gemachtigde

De persoon die van de klager schriftelijk toestemming heeft om namens de klager te klagen.

Jongere

Minderjarige persoon tot 18 jaar die in Nederland woont en die door LJ&R wordt of is begeleid.

Of dit is iemand tussen 18 en 23 jaar voor wie LJ&R hulp heeft geregeld.

De hulp die LJ&R regelt is altijd omdat de rechter heeft beslist dat LJ&R dat mag doen.

Ouder of voogd

De ouder, ouders of voogd van de jongere:

- de ouder, ook als die geen gezag heeft

- de adoptieouder
- de stiefouder
- de pleegouder
- de voogd
- een ander die voor de jongere zorgt en niet de pleegouder is.

Klacht

Dit is waarover de klager, de ouder of voogd ontevreden is.

De klacht moet gaan over:

- een beslissing die door een medewerker van LJ&R is genomen, of in opdracht van LJ&R
- iets dat een medewerker heeft gedaan of juist had moeten doen
- de manier van werken van LJ&R.

De klacht kan ook gaan over 1 of 2 van deze dingen.

De klager moet zelf nadeel hiervan hebben. Dit geldt ook als namens klager wordt geklaagd.

Klachtencommissie

Een groep onafhankelijke en deskundige personen die klachten behandelt volgens deze klachtenregeling.

De klachtencommissie beslist over de klacht en geeft advies over de oplossing van de klacht.

Zij geeft dit advies aan de directie van LJ&R en aan de klager.

Onafhankelijk

Onafhankelijk betekent: geen relatie hebben met de klager en met LJ&R.

Dat is geen persoonlijke relatie en geen werkrelatie. Een ander woord is: neutraal.

Een lid van de klachtencommissie werkt bijvoorbeeld niet bij LJ&R.

Onpartijdig

Onpartijdig betekent: zonder de kant te kiezen van de klager of van LJ&R.

De klager en LJ&R krijgen dezelfde behandeling bij de beoordeling van de klacht, zonder vooroordeel. De klachtencommissie kijkt naar de feiten en niet naar de eigen mening.

Klachtenfunctionaris

Dit is de medewerker van LJ&R die veel weet over klachten oplossen.

De klachtenfunctionaris helpt de medewerker waarover de klacht gaat om de klacht op te lossen.

Hij gaat bijvoorbeeld mee naar gesprekken over de klacht of geeft advies over de klacht.

Iedere locatie van LJ&R heeft een eigen klachtenfunctionaris.

Hoorzitting

Bijeenkomst om de klacht te bespreken met de klachtencommissie, klager, teamleider, klachtenfunctionaris en de medewerker waar de klacht over gaat. De klachtencommissie stelt vragen. In een hoorzitting mag iedereen zeggen wat hij over de klacht wil zeggen.

De klager, de persoon waarover de klacht gaat en de klachtencommissie kunnen vragen om een hoorzitting.

Artikel 2 De klachtencommissie

1. De klachtencommissie bestaat uit drie personen.
Zij worden leden genoemd en één van deze drie leden is de voorzitter.
Zij werken allemaal **niet bij of voor** LJ&R, ze zijn onafhankelijk en onpartijdig.
Er is een grotere groep personen die in een klachtencommissie kan en mag zitten.
Bij iedere klacht worden de leden van de klachtencommissie gekozen uit deze groep.
De klachtencommissie behandelt iedereen gelijk.
2. De klachtencommissie krijgt hulp van één ander persoon. Dat is de ambtelijk secretaris.
Deze secretaris zorgt ervoor dat de hoorzittingen en andere overleggen van de klachtencommissie gepland worden. En deze secretaris maakt de verslagen daarvan.
Hij schrijft ook de brieven en e-mails van de klachtencommissie.
Deze secretaris **beslist niet mee** over de klacht en ook niet over de behandeling daarvan.
Deze secretaris werkt bij LJ&R.
3. De directie van LJ&R benoemt de leden van de klachtencommissie voor 3 jaar.
Na 3 jaar kunnen de leden nog een keer voor 3 jaar benoemd worden.
Heel soms mag een lid nog een laatste keer voor 3 jaar in de klachtencommissie.
4. De klachtencommissie, ook de ambtelijk secretaris, moet zorgvuldig met informatie omgaan. Dat betekent dat zij informatie geheimhoudt die zij krijgt bij de behandeling van de klacht.
Zij houdt dit geheim voor personen en organisaties buiten de klachtencommissie.

Artikel 3 Bezwaar tegen of terugtrekken van lid klachtencommissie

Artikel 3a Bezwaar tegen een lid van de klachtencommissie: wraking

1. De klager kan het **oneens** zijn dat een bepaald lid van de klachtencommissie de klacht behandelt. De klager maakt dan **bezwaar** tegen dit commissielid.
Dat bezwaar heet **verzoek om wraking**.
2. Ook de medewerker waarover de klacht gaat, kan dit verzoek om wraking doen tegen een commissielid.
3. De klager of de medewerker kan een verzoek om wraking doen als zij vinden dat het commissielid niet onafhankelijk of partijdig is. Bijvoorbeeld omdat er iets is gebeurd. Of omdat het commissielid iets weet waardoor hij moeilijker onafhankelijk en onpartijdig kan beslissen.

4. De klager of medewerker waarover de klacht gaat, laat de klachtencommissie zo snel mogelijk het verzoek om wraking weten. Dat kan met een e-mail.
In ieder geval moet de klachtencommissie dit verzoek om wraking weten **voordat** de hoorzitting klaar is.
De voorzitter zegt het als de hoorzitting klaar is. Dit heet: de hoorzitting sluiten.
Daarna kan de klachtencommissie het verzoek niet meer in behandeling nemen. Het lid dat gewraakt is kan zich ook terugtrekken. Dat heet **berusten**. Dan wordt het verzoek om wraking ook niet in behandeling genomen.
5. De andere leden van de klachtencommissie beslissen op het verzoek om wraking.
Als ze het **eens** zijn, dan wordt het lid van de commissie gewraakt.
Dat lid van de klachtencommissie beslist dan verder **niet mee** over de klacht.
De andere leden wijzen dan een andere persoon als nieuw lid aan van de commissie.
Dat is iemand uit de groep personen die in de klachtencommissie mogen zitten.
Als de andere leden van de klachtencommissie het **oneens** zijn met het verzoek om wraking, dan beslist het lid **wel mee** over de klacht. De klachtencommissie stuurt haar beslissing in een brief aan de klager en aan de medewerker waar de klacht over gaat.

Artikel 3b Een lid van de klachtencommissie trekt zich terug: verschoning

1. Het kan gebeuren dat een lid van de klachtencommissie **zelf** een klacht niet wil of kan behandelen. Dan trekt dit lid zich terug. Dit heet **verschoning**.
2. Verschoning gebeurt als het commissielid niet onafhankelijk of partijdig is.
Bijvoorbeeld omdat er iets is gebeurd of omdat het commissielid iets weet.
3. Verschoning is **verplicht** als de andere 2 leden van de klachtencommissie vinden dat het commissielid niet onafhankelijk of partijdig is.
4. Als een commissielid inderdaad niet meedoet aan de behandeling van de klacht, dan wijzen de andere leden een andere persoon als nieuw lid aan.
Dat is iemand uit de groep personen die in de klachtencommissie kunnen en mogen zitten.

Artikel 4 Een klacht indienen

1. Deze personen hebben het recht om een klacht in te dienen bij de klachtencommissie:
 - a. de klager
 - b. de wettelijk vertegenwoordiger van de klager
 - c. nabestaanden van de klager als de klager is overleden
 - d. gemachtigde van de klager (zie artikel 1).

2. Als iemand anders dan deze personen de klacht indient, dan beslist de klachtencommissie of zij de klacht wel of niet behandelt. De commissie kijkt dan goed naar het belang van degene die klaagt. En ze kijkt of de klacht wel te maken heeft met de jongere.
3. Een klacht moet binnen 1 jaar na de gebeurtenissen waarover de klacht gaat naar de klachtencommissie gestuurd worden. Als de klacht later dan 1 jaar wordt ingediend, beslist de klachtencommissie of deze nog kan worden ingediend als er goede redenen zijn waarom de klacht te laat is. Bijvoorbeeld als het dossier door de organisatie te laat is aangeleverd.
Een jongere kan zijn klacht altijd bij de klachtencommissie indienen.
4. De klager kan gratis advies en hulp krijgen van Jeugdstem.
Dit bureau is **niet** van het Leger der Heils.
5. Een klacht indienen moet schriftelijk.
Dat kan met een brief of e-mail of met het klachtformulier op de website:
www.legerdesheils.nl/klachtenpagina-jeugdbescherming-reclassering
Stuur de brief over de klacht naar dit adres:
Klachtencommissie LJ&R
Aan: de ambtelijk secretaris
Postbus 2055
3500 GB Utrecht
LJR.Klachtencommissie@legerdesheils.nl
6. Zet in de beschrijving van de klacht in ieder geval dit:
 - a. datum
 - b. naam en adres van de klager
 - c. naam van de persoon waar de klacht over gaat
 - d. de gebeurtenissen waar de klacht over gaat.

Noem het liefst ook het telefoonnummer en e-mailadres van de klager.
Dan kan de klachtencommissie contact opnemen als dat nodig is.
7. Als er **geen datum** op de klacht staat, dan zet de klachtencommissie de datum erop van de dag dat zij de klacht ontvangt.
8. De klachtencommissie kan alleen klachten met **naam en adres van de klager** behandelen.
Bij een anonieme klacht is onduidelijk van wie deze is. De klachtencommissie behandelt anonieme klachten niet. De klacht wordt dan niet-ontvankelijk verklaard.

9. De klacht moet in de Nederlandse taal zijn. Een klacht in een andere taal wordt teruggestuurd. De klager moet zelf zorgen voor een vertaling in het Nederlands.
10. De klachtencommissie kan per klager maximaal 5 klachten per keer in behandeling nemen. Na het indienen van een klacht kan binnen 2 weken nog een aanvullende klacht worden ingediend, maar het totaal aantal klachten blijft maximaal 5. Daarna kunnen aanvullende klachten niet meer in behandeling worden genomen.
11. De klager mag andere documenten meesturen met zijn klacht.
Dat zijn de bijlagen met bewijs over de klacht.
Van iedere bijlage moet duidelijk zijn over welk onderdeel van de klacht het gaat.
Alle brieven, e-mails en bijlagen heten: stukken.
12. De klager kan ook een geluidsopname meesturen met zijn klacht. Deze geluidsopname is gemaakt volgens de spelregels die de nationale ombudsman heeft gemaakt:
 - de geluidsopname is voor eigen gebruik
 - de geluidsopname is gemaakt met toestemming van de persoon die wordt opgenomen
 - er is niet in de geluidsopname geknipt of geplakt.De klachtencommissie kan beslissen om een opname niet in behandeling te nemen als deze niet voldoet aan deze spelregels.
Beeldopname is niet toegestaan.
13. De secretaris van de klachtencommissie maakt een dossier van de klacht.
In het dossier zitten alle stukken die horen bij de klacht.
14. De klager mag op ieder moment zijn klacht intrekken.
Dit doet de klager met een brief of e-mail aan de klachtencommissie. De klacht wordt dan verder niet behandeld.

Artikel 5 Een klacht wel of niet behandelen

1. De klachtencommissie beoordeelt de klacht en kijkt daarbij naar de volgende vragen:
 - Is de klager bevoegd? Dat betekent dat deze klager de klacht inderdaad mag indienen. Zie artikel 4.1.
 - Is de klacht met een brief of e-mail naar de klachtencommissie gestuurd?
 - Is de klacht op tijd naar de klachtencommissie gestuurd? Zie artikel 4.3.
 - Staan de datum, naam en het adres van de klager in de brief?
 - Is duidelijk over wie en waarover de klacht gaat?
 - Is duidelijk wat LJ&R gedaan of besloten heeft? Of wat LJ&R juist niet deed?
 - Voldoet de klacht aan de regels van artikel 4.

2. De voorzitter van de klachtencommissie geeft antwoord op deze vragen.
Daarna beslist hij of de klacht behandeld wordt door de klachtencommissie.
Of hij beslist dat de klager nog om een toelichting moet worden gevraagd.
Hij stuurt dit besluit naar de secretaris van de klachtencommissie.
3. Als de klager bijlagen meestuur, moet van iedere bijlage duidelijk zijn over welk onderdeel van de klacht het gaat.
Anders kan de klachtencommissie de bijlagen niet in behandeling nemen.
4. Het kan gebeuren dat de klager de klacht ook indient bij de rechter.
Dat heet een geschillenprocedure. Wat een geschillenprocedure is, staat in artikel 1:262b van het Burgerlijk Wetboek.
De klager kan de klacht ook sturen naar de tuchtrechter.
Een tuchtrechter kijkt of een medewerker de regels heeft gevolgd die horen bij zijn beroep.
De klachtencommissie beslist dan of zij wacht op de uitspraak van de rechter of tuchtrechter, of dat ze de klacht toch alvast behandelt.
5. Als de klachtencommissie de klacht **niet** in behandeling neemt, of **nog niet**, dan stuurt de secretaris zo snel mogelijk een brief of e-mail naar de klager en de medewerker waarover de klacht gaat. In de brief of e-mail staat ook waarom de klacht niet behandeld wordt.
Als er andere manieren zijn om de klacht te laten behandelen, dan staan deze genoemd in de brief of e-mail.

Artikel 6 Bemiddelingsgesprek

1. Een bemiddelingsgesprek is een gesprek tussen de klager en de klachtenfunctionaris.
En als dat nodig is, ook met de medewerker waarover de klacht gaat.
De klachtenfunctionaris kan een collega vragen om het gesprek te doen in zijn plaats.
Het doel is om over de klacht te praten en de klacht op te lossen.
2. Een bemiddelingsgesprek wordt gehouden als de klager of klachtenfunctionaris daarom vragen.
3. De klachtenfunctionaris of zijn vervanger zorgt voor een verslag van het bemiddelingsgesprek.
4. Een bemiddelingsgesprek kan voorkomen dat de klachtencommissie nodig is om de klacht op te lossen.
Daarom is het handig om dit gesprek te houden **voordat** de klager de klacht indient bij de klachtencommissie. Of **voordat** de klachtencommissie de klacht gaat behandelen.

Een bemiddelingsgesprek kan op ieder moment, ook als de klachtencommissie al bezig is met het behandelen van de klacht.

5. Als de klacht binnenkomt, vraagt de secretaris van de klachtencommissie of er een bemiddelingsgesprek is geweest. Hij vraagt dit aan de klachtenfunctionaris.
6. De klachtencommissie vraagt om het verslag van het bemiddelingsgesprek en gebruikt dit bij het behandelen van de klacht.
7. Als nog **geen** bemiddelingsgesprek is geweest, vertelt de klachtencommissie aan de klager dat hij dit gesprek kan aanvragen.
Een bemiddelingsgesprek kan ervoor zorgen dat de klacht wordt opgelost.
De klager kan dan de klacht intrekken.
Als de klager de klacht **intrekt**, schrijft hij dit in een brief of e-mail aan de klachtencommissie. Het (mail)adres van de klachtencommissie staat in artikel 4.5.
8. Als de klager na het bemiddelingsgesprek toch door wil gaan met de klacht, dan laat hij dat de secretaris van de klachtencommissie weten binnen 2 weken na het bemiddelingsgesprek.
9. Soms kan het bemiddelingsgesprek worden overgeslagen.
Dat kan als de klager vindt dat het teveel gevraagd is om daaraan mee te doen.
De klager moet daar een goede reden voor hebben.
De klager moet het aan de klachtencommissie laten weten als hij het bemiddelingsgesprek wil overslaan. Het liefst in een brief of e-mail. Daar moet ook de reden in staan.
10. De klager en LJ&R hebben 4 weken de tijd om een bemiddelingsgesprek te voeren.
Het verslag van het gesprek moet dan klaar zijn.
De klachtencommissie wacht met de behandeling van de klacht totdat zij dit verslag heeft.

Artikel 7 De klacht komt bij de klachtencommissie

1. De secretaris van de klachtencommissie stuurt binnen 1 week een brief of e-mail naar de klager dat zijn klacht is ontvangen. Of zo snel mogelijk daarna.
Als dat al kan, staat daarin of de klachtencommissie de klacht behandelt.
Als het nodig is, staat daarin ook informatie over het bemiddelingsgesprek. Zie artikel 6.
En er staat in waar de klager deze klachtenregeling kan vinden.
2. De secretaris van de klachtencommissie stuurt binnen 1 week een brief of e-mail met een kopie van de klacht naar de klachtenfunctionaris en de medewerker waarover de klacht gaat. Als er nog geen bemiddelingsgesprek is geweest, gaat de

klachtenfunctionaris de klager hiervoor uitnodigen.

Als het bemiddelingsgesprek wel is geweest, wordt de medewerker gevraagd om binnen 2 weken schriftelijk op de klacht te reageren naar de klachtencommissie. Dat heet: **verweer**.

De medewerker stuurt zelf het verweer op of de klachtenfunctionaris doet dat voor hem. Hiervoor geldt hetzelfde als onder 5.3. De voorzitter kan uitstel verlenen.

Artikel 8 Behandeling van de klacht

1. De klachtencommissie krijgt het verweer op de klacht van de klachtenfunctionaris of van de medewerker waarover de klacht gaat. Zie artikel 7.
Daarna beslist de klachtencommissie of zij de klacht meteen kan behandelen, of dat een hoorzitting nodig is.
2. Bij een hoorzitting maakt de klachtencommissie de datum bekend waarop die zitting is.
Daarna nodigt de klachtencommissie de klager, de medewerker waarover de klacht gaat en de klachtenfunctionaris uit voor de hoorzitting.
In die brief staat dat de klager maximaal 2 personen van 18 jaar of ouder mag meenemen naar de hoorzitting en dat hij moet doorgeven aan de klachtencommissie wie hij meeneemt.
In de brief staan ook de datum, tijd en plaats van de hoorzitting.
De klager wordt uitgenodigd per e-mail. Is dat niet mogelijk dan met een aangetekende brief.
Dat betekent dat hij zijn handtekening zet als bewijs dat hij de brief ontvangen heeft.
Alleen als de klager hulp krijgt van een klachtondersteuner van Jeugdstem, stuurt de klachtencommissie de brief **niet** aangetekend naar de klager.
De klachtondersteuner van Jeugdstem krijgt dan een kopie van de uitnodiging voor de hoorzitting.
3. Als de klager **geen hoorzitting wil**, dan behandelt de klachtencommissie de klacht op basis van de stukken.
Als het nodig is, vraagt de klachtencommissie de klager om binnen 2 weken met een brief of e-mail te reageren op het verweer van de medewerker waarover de klacht gaat.
Daarna vraagt de klachtencommissie aan de klachtenfunctionaris en medewerker om daar weer op te reageren, ook binnen 2 weken.
4. Als de klager **niet** naar de hoorzitting komt en hij heeft hiervoor **geen** geldige reden, dan kan de klachtencommissie de klacht op basis van de stukken behandelen.
De hoorzitting gaat dan **niet door**.
Als de hoorzitting wel doorgaat, stelt de klachtencommissie vragen aan de medewerker waarover de klacht gaat en aan de klachtenfunctionaris of teamleider.

Alleen als de klachtencommissie dat echt nodig vindt, mag de klager daar nog met een brief of e-mail op reageren.

Een reden om afwezig te zijn bij de hoorzitting is een noodsituatie van de klager.

5. Bij een hoorzitting stuurt de klachtencommissie van tevoren het verweer naar de klager.
De klager mag bij de hoorzitting hierop reageren en hij mag uitleg geven over zijn klacht.
6. De klachtenfunctionaris of teamleider moet aan de klachtencommissie doorgeven wie namens LJ&R bij de hoorzitting aanwezig is.
7. De hoorzitting is meestal binnen 2 weken nadat de klachtencommissie het verweer op de klacht heeft ontvangen.
8. De klachtencommissie kan de hoorzitting uitstellen.
Uitstellen **kan alleen** als de klager of de medewerker waarover de klacht gaat daarom vraagt aan de klachtencommissie. En dat **kan alleen** om een belangrijke reden.
Uitstel aanvragen moet **binnen 1 week** nadat de datum bekend is van de hoorzitting.
Dus voordat de uitnodiging voor de hoorzitting komt.
De voorzitter van de klachtencommissie beslist daarna over wel of niet uitstellen van de hoorzitting.
9. Als de klachtencommissie de uitnodiging voor de hoorzitting gestuurd heeft, kan **geen** uitstel meer gevraagd worden van de hoorzitting.
Dit kan alleen als er iets onverwachts gebeurt dat reden genoeg is om de hoorzitting uit te stellen.
10. In de hoorzitting komt iedereen aan het woord en luistert iedereen naar elkaars uitleg.
Eerst kan de klager de klacht uitleggen. Dat heet: hoor.
Daarna kan de medewerker waarover de klacht gaat reageren op de klacht.
Dat heet: wederhoor.
Bij de hoorzitting zijn alleen de klachtencommissie en de personen die zijn opgeroepen. Verder niemand anders. Het is verboden om opnamen te maken met beeld en/of geluid.
11. De secretaris van de klachtencommissie maakt een verslag van de hoorzitting.
Als de klager en de medewerker waarover de klacht daarom vragen, krijgen zij hiervan een kopie.
12. Na de hoorzitting kijkt de klachtencommissie niet meer naar nieuwe stukken.
Behalve als de klachtencommissie tijdens de hoorzitting duidelijk heeft verteld dat ze **wel** nog naar nieuwe stukken gaat kijken.

De klachtencommissie geeft dan aan om welke documenten het gaat en wie daarop mag reageren.

Artikel 9 Steun van anderen

1. De klager en de medewerker waarover de klacht gaat, kunnen allebei steun vragen aan 1 of 2 andere mensen bij de behandeling van de klacht.
Bijvoorbeeld door bij gesprekken en de hoorzitting te zijn.
Deze personen moeten 18 jaar of ouder zijn. De klager en de medewerker waarover de klacht gaat geven aan de secretaris van de klachtencommissie door wie zij meenemen.
2. De klachtenfunctionaris of teamleider steunt de medewerker waarover de klacht gaat.
Bijvoorbeeld door bij gesprekken en de hoorzitting te zijn.
3. Een klager die de Nederlandse taal onvoldoende spreekt of verstaat, kan een tolk meenemen.
Dat is iemand die alles vertaalt tussen het Nederlands en de moedertaal van de klager of een andere vreemde taal die de klager spreekt.
De klager moet zelf zorgen voor een tolk als hij die nodig heeft.
4. Als het geld kost om steun en hulp te vragen, ook van een tolk, dan moet de persoon die deze hulp vraagt dit **zelf betalen**.

Artikel 10 Informatie opvragen

1. De klachtencommissie kan vragen om meer informatie over de klacht.
Dat doet de commissie als dat nodig is voor de beoordeling van de klacht.
De commissie kan dit vragen aan de klager, aan de medewerker waarover de klacht gaat of aan andere personen en organisaties.
Als de commissie informatie wil vragen aan andere mensen en organisaties, dan moeten de klager en de medewerker waarover de klacht gaat, eerst toestemming daarvoor geven.
2. Als de klachtencommissie informatie opvraagt, dan schrijft ze deze dingen op:
 - a. de datum
 - b. de inhoud van de informatie
 - c. plaats of vindplaats van de informatie; dat kan ook een persoon zijn.Dit komt allemaal in het dossier over de klacht.
3. De klachtencommissie stuurt zo snel mogelijk een kopie van de opgevraagde informatie naar de klager en de medewerker waarover de klacht gaat en laat weten of zij daarop mogen reageren.

Artikel 11 Inzagerecht

De klager, de medewerker waarover de klacht gaat en de klachtenfunctionaris of teamleider van LJ&R mogen alle stukken bekijken die de klachtencommissie heeft over de klacht. Dit heet inzagerecht.

Als 1 van deze mensen **niet wil** dat de anderen een bepaald document te zien krijgt, dan gebruikt de klachtencommissie dat document **niet** bij de behandeling van de klacht. De klachtencommissie stuurt dat document dan terug naar degene die het opstuurde.

Artikel 12 Toetsen aan wetten en regels

De klachtencommissie toetst de klacht aan wetten en regels bij de beslissing over de klacht.

Toetsen betekent kijken of de juiste regels en wetten zijn toegepast.

Dat zijn in ieder geval deze wetten en regels:

- de Algemene wet bestuursrecht: Awb
- het Burgerlijk Wetboek: BW
- de Jeugdwet
- de Algemene Verordening Gegevensbescherming: AVG; dit gaat over privacy
- regels en richtlijnen van LJ&R.

Artikel 13 Beslissing klachtencommissie

1. **Zonder hoorzitting** beslist de klachtencommissie of de klacht gegrond is binnen 2 weken nadat de klacht en het verweer bij de commissie zijn binnengekomen. Gegrond betekent dat de klager gelijk krijgt en ongegrond betekent dat de klager ongelijk krijgt. Soms krijgt de klager voor een deel gelijk. Dan is de klacht deels gegrond.
In de beslissing legt de klachtencommissie uit waarom de klacht gegrond, deels gegrond of ongegrond is verklaard.
2. **Met een hoorzitting** beslist de klachtencommissie of de klacht gegrond is binnen 2 of 3 weken na die hoorzitting. Voor een uitleg van gegrond, zie artikel 13.1.
3. De klachtencommissie stuurt de beslissing over de klacht met een brief of (beveligde) e-mail naar de klager, de medewerker waarover de klacht gaat, de klachtenfunctionaris of de teamleider en de directie van LJ&R.
Als de klachtencommissie een advies heeft over hoe verder te gaan met de klacht, dan staat dit ook in deze brief.
4. De klachtencommissie beslist binnen 8 weken over de klacht.
De tijd voor een bemiddelingsgesprek valt buiten deze 8 weken.
Als 8 weken te kort is, dan meldt de klachtencommissie dit aan de klager, aan de medewerker waarover de klacht gaat, de klachtenfunctionaris of teamleider en aan de directie van LJ&R.

De klachtencommissie noemt de reden van de vertraging en noemt wanneer de beslissing zal komen.

Artikel 14 Reactie van de directie van LJ&R

1. De directie van LJ&R moet binnen 1 maand reageren nadat zij de beslissing krijgt van de klachtencommissie.

De directie van LJ&R moet die reactie schrijven in een brief. Daarin staat:

- a. de directie vindt dat er wel of geen maatregelen moeten komen
- b. als er maatregelen moeten komen, schrijft de directie op welke dat zijn.

De directie van LJ&R stuurt deze reactie naar de klager, naar de medewerker waarover de klacht gaat, naar de klachtenfunctionaris of teamleider en naar de klachtencommissie.

2. Als de directie **niet** binnen 1 maand de reactie stuurt, dan mag de directie dit 1 keer uitstellen met maximaal 1 maand.

De directie informeert daarover de klager, de medewerker waarover de klacht gaat, de klachtenfunctionaris of de teamleider en de klachtencommissie in een brief of e-mail. Daarin schrijft de directie **waarom** de reactie later komt en voor **wanneer** zij deze sturen.

Artikel 15 Ernstige klachten melden bij toezichthouders Jeugdwet

Als de klacht gaat over een ernstige situatie (onverantwoorde hulp), dan meldt de klachtencommissie dit aan de directie van LJ&R.

Als de klachtencommissie vindt dat de directie van LJ&R daarna **geen of geen goede** maatregelen heeft genomen, dan meldt de klachtencommissie dit bij toezichthouders van de Jeugdwet.

Artikel 16 Verslag

1. De directie van LJ&R maakt elk jaar een verslag over de klachten.
Dat is verplicht vanuit de Jeugdwet.
In het verslag staat 1 keer in de 2 jaar ook de mening van klagers over hoe de klachten zijn behandeld en opgelost. Iedereen mag dit verslag lezen.
2. De ambtelijk secretaris van de klachtencommissie stuurt het verslag ieder jaar zo snel mogelijk naar deze personen:
 - a. de toezichthouder van de Jeugdwet
 - b. de minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport
 - c. de minister van Veiligheid en Justitie
 - d. de directeur van organisaties in de regio die opkomen voor de jongeren, ouders en pleegouders.

Het verslag moet in ieder geval gestuurd zijn **voor 1 juni** na het jaar waar het verslag over gaat.

Artikel 17 Informatie over de klachtenregeling

LJ&R informeert de jongere en zijn ouder, ouders of voogd over deze klachtenregeling.

Iedere jongere die bij LJ&R komt, krijgt de klachtenregeling in de cliëntenmap.

LJ&R stuurt de jongere, ouder, ouders of voogd deze klachtenregeling als zij daarom vragen of zij verwijst naar de regeling op de website.

Artikel 18 Aanpassing van de klachtenregeling

De directie van LJ&R heeft deze klachtenregeling gemaakt en kan deze ook aanpassen.

Als de directie de regeling of een deel daarvan wil aanpassen, dan moeten de cliëntenraad en ondernemingsraad van LJ&R het daarmee eens zijn.

De directie moet om een advies vragen aan de klachtencommissie voor de aanpassingen.

De directie laat aan de klachtencommissie weten of zij het advies van de commissie opvolgt.

Als dat niet zo is, dan moet de directie aangeven waarom ze dat niet doet.

Artikel 19 Tot slot

1. Naast deze klachtenregeling zijn er ook nog wettelijke mogelijkheden om klachten te behandelen. De wettelijke regelingen om klachten af te handelen staan los van deze regeling en kunnen ook gebruikt worden om klachten af te handelen.
2. In alle brieven, e-mails en gesprekken over de klacht moet iedereen nette taal gebruiken en zich beleefd gedragen, zonder anderen te beledigen, pijn te doen of opzettelijk boos te maken. Grensoverschrijdend gedrag is dan ook **niet toegestaan**. Als dit toch gebeurt, kan de voorzitter van de klachtencommissie een einde maken aan het ongewenste gedrag, bijvoorbeeld door een time-out te geven, de hoorzitting eerder te sluiten of iemand weg te sturen.
3. Als de klager of de medewerker waarover de klacht gaat komt te overlijden tijdens de behandeling van de klacht, dan stopt de behandeling van de klacht door de klachtencommissie. Behalve als nabestaanden binnen 2 weken aan de klachtencommissie vragen om de klacht wel te behandelen.
4. In alle gevallen waarvoor geen regels staan in deze regeling, beslist de voorzitter van de klachtencommissie wat er moet gebeuren.
5. Deze regeling geldt vanaf 1 januari 2015 en is voor het laatst aangepast op 6 mei 2025.