

Klachtenreglement Leger des Heils Jeugdbescherming & Reclassering, afdeling Jeugdbescherming (LJ&R Jeugdbescherming)

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

1. In het navolgende wordt verstaan onder:
 - a) LJ&R: Leger des Heils Jeugdbescherming & Reclassering, afdeling Jeugdbescherming
 - b) vestiging: een organisatorisch onderdeel van het LJ&R
 - c) klager: de jeugdige, diens ouder (met en zonder gezag), adoptiefouder, stiefouder, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of een pleegouder, die (namens de jeugdige) onvrede wenst te uiten over een gedraging van het LJ&R en/of bij of voor haar werkzame personen.
 - d) klacht: iedere uiting van ongenoegen van of namens klager over (het nalaten van) een beslissing door of namens het LJ&R, dan wel over de wijze van werken, voor zover (het nalaten van) deze beslissing of deze wijze van werken zich tot de klager persoonlijk richt of waarbij deze anderszins in zijn belangen wordt getroffen.
 - e) klachtencommissie: een onafhankelijke commissie die belast is met de behandeling van klachten overeenkomstig dit reglement en die bevoegd is naar aanleiding daarvan aanbevelingen te doen aan de directie van het LJ&R.

Artikel 2 Samenstelling klachtencommissie

1. De klachtencommissie bestaat bij de behandeling van een klacht uit drie onafhankelijke leden.
De voorzitter en de leden zijn niet werkzaam bij of voor het LJ&R en zijn in zowel positie als oordeelsvorming onafhankelijk.
2. De klachtencommissie wordt bijgestaan door een ambtelijk secretaris. De ambtelijk secretaris heeft geen beslissingsbevoegdheid ten aanzien van de klachtenprocedure en de beslissing op de klacht.

Artikel 3 Verschoning en wraking

1. De klager en/of degene over wie wordt geklaagd kan bezwaar maken tegen de deelneming van een lid van de klachtencommissie aan de behandeling van de klacht (wraking) wanneer zich ten aanzien van dat lid feiten of omstandigheden voordoen die het vormen van een onpartijdig oordeel over de klacht zouden bemoeilijken.
2. De overige leden van de klachtencommissie beslissen of dit bezwaar terecht is gemaakt. De beslissing wordt schriftelijk medegedeeld aan de klager en degene over wie wordt geklaagd.

3. Een lid van de klachtencommissie kan zich onttrekken aan de behandeling van een klacht (verschoning) wanneer zich ten aanzien van dat lid feiten of omstandigheden voordoen die het vormen van een onpartijdig oordeel over de klacht zouden bemoeilijken.
Hij/zij is verplicht dit te doen, indien de beide overige leden van de klachtencommissie, die aan de behandeling zullen deelnemen, van oordeel zijn dat voornoemde feiten of omstandigheden zich ten aanzien van hem/haar voordoen.
4. In geval van terecht bezwaar of onttrekking wordt het betrokken lid vervangen door zijn/haar plaatsvervanger.

Artikel 4 Indienen van een klacht

1. Het recht tot het indienen van een klacht bij de klachtencommissie komt in ieder geval toe aan:
 - a) de klager
 - b) zijn/haar wettelijk vertegenwoordig(st)er
 - c) zijn/haar nabestaanden
 - d) personen die door de cliënt schriftelijk zijn gemachtigd
2. Wordt een klacht ingediend door een persoon of organisatie die niet gerekend kan worden tot de categorieën a t/m d dan beoordeelt de klachtencommissie of de klacht desondanks ontvankelijk is. De klachtencommissie betreft in die beoordeling of er sprake is van een zeker belang of een relevante mate van betrokkenheid bij het kind.
3. Een klacht wordt schriftelijk ingediend bij de secretaris van de klachtencommissie LJ&R Jeugdbescherming, Postbus 2055, 3500 GB Utrecht en wel binnen één jaar nadat de gebeurtenis(sen) waarover wordt geklaagd, heeft (hebben) plaatsgevonden dan wel zo spoedig mogelijk als redelijkerwijs van klager verlangd kan worden. Voor klachten van minderjarigen geldt geen termijn.
4. De klager wordt schriftelijk gewezen op de mogelijkheid van kosteloze ondersteuning door het onafhankelijke Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ). De klacht dient in ieder geval te bevatten: dagtekening, naam, adres en eventueel telefoonnummer van klager, alsmede vermelding van degene over wie geklaagd wordt en een omschrijving van het handelen of nalaten of het besluit waarop de klacht betrekking heeft.
5. Anonieme klachten worden niet-ontvankelijk verklaard.
6. De klager is te allen tijde gerechtigd de klacht in te trekken. Hiervan dient schriftelijk mededeling gedaan te worden aan de klachtencommissie.
7. Van de behandeling van de klacht wordt door de secretaris van de klachtencommissie een dossier aangelegd.

Artikel 5 Behandeling van een klacht

1. De klacht wordt getoetst op de volgende vragen:
 - Is de klager bevoegd tot het indienen van een klacht ?
 - Is de klacht schriftelijk ingediend ?
 - Is de klacht ingediend binnen de termijn zoals omschreven in artikel 4 lid 3?
 - Bevat de klacht dagtekening, naam en adres van klager ?
 - Is het duidelijk over wie wordt geklaagd ?
 - Bevat de klacht een omschrijving van handelen/nalaten of besluit van het LJ&R ?
2. De voorzitter van de klachtencommissie beoordeelt zo spoedig mogelijk na ontvangst van de klacht of deze in behandeling kan worden genomen en maakt zijn/haar oordeel schriftelijk bekend bij de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie.
3. Indien gelijktijdig met het indienen van de klacht of gedurende de behandeling van de klacht een geschillenprocedure als bedoeld in artikel 1:262b BW of een

tuchtrechtprocedure wordt gestart, beslist de commissie of de uitspraak in een dergelijke procedure afgewacht wordt alvorens de klacht verder in behandeling te nemen.

4. Indien de klachtencommissie van oordeel is dat een klacht niet in behandeling kan worden genomen, deelt de secretaris dit zo spoedig mogelijk schriftelijk en met redenen omkleed mede aan de klager en degene over wie wordt geklaagd. Daarbij wordt eventueel aangegeven welke alternatieve mogelijkheden voor de klager openstaan om de klacht aan de orde te doen komen.

Artikel 6 Bemiddelingsprocedure

1. Een bemiddelingsgesprek is een gesprek tussen de leidinggevende of een daartoe gemachtigde (staf)medewerker, (eventueel) de betreffende medewerker en de klager waarin het ongenoegen van de klager wordt besproken en waarbij wordt getracht de klacht op te lossen.
2. De leidinggevende of de daartoe gemachtigde (staf)medewerker zorgt er voor dat er van een dergelijk bemiddelingsgesprek een verslag wordt gemaakt.
3. Een bemiddelingsgesprek kan voorafgaand aan de behandeling van de klacht door de klachtencommissie plaatsvinden.
4. Een bemiddelingsgesprek kan plaatsvinden op basis van een niet schriftelijke uiting van ongenoegen door de klager.
5. Indien een klacht in behandeling wordt genomen, informeert de secretaris bij de leidinggevende van degene over wie wordt geklaagd of er reeds een bemiddelingsgesprek met klager heeft plaatsgevonden.
6. Indien er reeds een bemiddelingsgesprek heeft plaatsgevonden, zal de klachtencommissie het verslag van het bemiddelingsgesprek opvragen en ter informatie gebruiken bij het behandelen van de klacht.
7. Indien er nog geen bemiddelingsgesprek heeft plaatsgevonden, wijst de klachtencommissie klager op de mogelijkheid van een bemiddelingsprocedure. Een bemiddelingsgesprek kan er toe leiden dat klager besluit zijn/haar klacht in te trekken conform artikel 4 lid 6 of dat de klager alsnog zijn/haar klacht door de klachtencommissie wil laten behandelen.
8. Indien klager van mening is dat niet in redelijkheid van hem/haar verlangd kan worden om de bemiddelingsprocedure te doorlopen, dient hij/zij dit bij de klachtencommissie, bij voorkeur schriftelijk, aan te geven.
9. De termijn van de bemiddelingsprocedure bedraagt in beginsel maximaal 4 weken, gedurende welke de termijn van de klachtbehandeling door de klachtencommissie wordt opgeschort.

Artikel 7 Ontvangst van een klacht

1. De secretaris van de klachtencommissie draagt er zorg voor dat in beginsel binnen één week aan de klager bericht van ontvangst van de klacht gezonden wordt. Indien mogelijk wordt hierbij tevens aangegeven of de klacht door de klachtencommissie in behandeling is genomen.
Voorts wordt klager eventueel gewezen op de bemiddelingsprocedure, conform artikel 6, en de opschorting van de termijn van de klachtbehandeling gedurende de bemiddelingsprocedure, conform artikel 6 lid 9.
2. Eveneens wordt in beginsel binnen één week na ontvangst van de klacht door de secretaris van de klachtencommissie de betreffende medewerker van het LJ&R, over wie de klacht is ingediend, schriftelijk op de hoogte gesteld van de ingediende klacht.

- De medewerker krijgt een afschrift van de klacht toegezonden en wordt geïnformeerd over de verwijzing van klager naar de bemiddelingsprocedure of - indien de bemiddelingsprocedure reeds doorlopen is - wordt verzocht binnen twee weken een schriftelijke reactie op de klacht te geven.
3. De leidinggevende ontvangt tevens een afschrift van de klacht, met het verzoek om klager uit te nodigen voor een bemiddelingsgesprek of - indien de bemiddelingsprocedure reeds doorlopen is - een reactie te geven op de klacht. De leidinggevende is verantwoordelijk voor het tijdig versturen van de stukken naar de klachtencommissie.

Artikel 8 Behandeling van een klacht

1. De klachtencommissie beoordeelt zo spoedig mogelijk na ontvangst van de reactie op de klacht van het LJ& R of een beslissing over de gegrondheid van de klacht genomen kan worden op grond van de stukken of dat een hoorzitting gewenst is, waar de klacht nog eens mondeling kan worden toegelicht. In ieder geval vindt er een hoorzitting plaats indien de klager of degene over wie wordt geklaagd, wenst te worden gehoord.
2. Indien de klager van de hoorzitting wenst af te zien, zal de klachtencommissie de zaak afdoen op de stukken. Indien noodzakelijk kan de klachtencommissie de klager verzoeken binnen twee weken schriftelijk op de reactie van het LJ&R te reageren. Vervolgens stelt de klachtencommissie het LJ&R in de gelegenheid hierop binnen twee weken schriftelijk te reageren.
3. Indien de klager zonder geldige reden niet op de hoorzitting verschijnt, zal de klachtencommissie de klacht afdoen op de stukken, indien noodzakelijk met toepassing van de procedure beschreven onder het voorgaande lid.
4. Indien de klachtencommissie besluit partijen op te roepen voor een hoorzitting, wordt de reactie van het LJ&R toegezonden aan de klager onder vermelding van de mogelijkheid dat klager ter zitting nog een reactie kan geven en een toelichting op de ingediende klacht. Tevens wordt klager per aangetekende brief uitgenodigd voor de hoorzitting op een daartoe door de commissie (indien mogelijk in overleg met klager) bepaalde dag, tijd en plaats. De uitnodiging voor de hoorzitting wordt niet aangetekend verstuurd indien de klager wordt bijgestaan door een klachtondersteuner. De uitnodiging wordt dan in afschrift aan de klachtondersteuner verzonden.
5. De leidinggevende van de betrokken LJ&R-medewerker zal schriftelijk geïnformeerd worden over de hoorzitting en verzocht worden de commissie mede te delen wie het LJ&R tijdens de hoorzitting zal vertegenwoordigen.
6. De hoorzitting zal in beginsel plaatsvinden binnen een termijn van twee weken na ontvangst van de stukken van het LJ&R.
7. Indien hierom binnen een week na bekendmaking van de zittingsdatum door de klager of degene over wie wordt geklaagd wordt verzocht, kan in uitzonderlijke situaties uitstel van de hoorzitting worden verleend. De beslissing hierover ligt bij de voorzitter van de klachtencommissie.
8. Tijdens de hoorzitting worden partijen in elkaars tegenwoordigheid gehoord in het kader van hoor en wederhoor. De mondelinge behandeling vindt plaats met gesloten deuren.
9. De secretaris van de klachtencommissie maakt een verslag van de hoorzitting. De klager en degene over wie wordt geklaagd ontvangen hiervan desgevraagd een afschrift.
10. Nadat de hoorzitting is gesloten, worden er geen stukken meer in behandeling genomen, tenzij de klachtencommissie tijdens de hoorzitting uitdrukkelijk anders heeft aangegeven.

Artikel 9 Bijstand

1. De klager kan zich laten bijstaan of middels een schriftelijke machtiging doen vertegenwoordigen door een door hem/haar aan te wijzen persoon. De persoon die de klager al dan niet als vertrouwenspersoon bijstaat, dient meerderjarig te zijn.
2. De leidinggevende van de LJ&R-medewerker over wie is geklaagd zal beslissen wie de betrokken medewerker eventueel zal bijstaan gedurende de procedure en wie het LJ&R zal vertegenwoordigen tijdens een mondelinge behandeling van de klacht.

Artikel 10 Inwinnen van informatie

1. De klachtencommissie kan ter beoordeling van de klacht nadere informatie inwinnen bij de klager, degene over wie wordt geklaagd, bij de instelling en bij derden. Voor het inwinnen van informatie bij derden is toestemming nodig van de betrokkene(n).
2. Van het inwinnen van nadere informatie wordt schriftelijk aantekening gehouden door de klachtencommissie. Deze aantekening wordt opgenomen in het klachtdossier en bevat datum, inhoud, en eventueel plaats of bron van de verkregen informatie.
3. Van alle bescheiden betrekking hebbend op een klacht wordt ten spoedigste een afschrift gezonden aan betrokkene(n).
4. Onverlet het bepaalde in lid 2 en lid 3 is de klachtencommissie verplicht alle bescheiden en/of informatie, betrekking hebbend op de klacht, vertrouwelijk te behandelen en geheimhouding te verzekeren ten opzichte van de bij de behandeling van de klacht betrokken personen, indien dit gevraagd wordt door degene van wie deze bescheiden en/of informatie afkomstig zijn/is.

Artikel 11 Inzagerecht

Zowel de klager, als de betrokken LJ&R-medewerker, als de instelling worden in de gelegenheid gesteld alle op de klacht betrekking hebbende ingebrachte documenten in te zien.

Stukken die door één van de partijen worden ingediend onder de conditie dat de andere partij hierin geen inzage mag hebben, worden niet in behandeling genomen en spelen bij de uiteindelijke oordeelsvorming geen rol.

Artikel 12 Toetsing

De klachtencommissie toetst in ieder geval aan de volgende, niet limitatieve, wet- en regelgeving:

- de Algemene wet bestuursrecht (Awb);
- het Burgerlijk Wetboek (BW);
- de Jeugdwet;
- interne protocollering en richtlijnen.

Artikel 13 Beslissing klachtencommissie

1. De klachtencommissie neemt uiterlijk één week na het ontvangen van de stukken als bedoeld in artikel 8 lid 2 en 3, dan wel uiterlijk twee weken na de mondelinge behandeling als bedoeld in artikel 8, een beslissing omtrent de gegrondheid van de klacht.
2. De klachtencommissie stelt de klager, degene over wie is geklaagd en de directie

- van het LJ&R schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
3. De gehele termijn van de klachtenprocedure mag niet langer zijn dan 8 weken (exclusief de termijn voor bemiddeling). Indien deze termijn niet haalbaar is, doet de klachtencommissie hiervan met redenen omkleed mededeling aan de klager, degene over wie is geklaagd en de directie van het LJ&R, onder vermelding van de termijn waarbinnen zij in dit geval haar oordeel over de klacht zal uitbrengen.

Artikel 14 Maatregelen directie

1. De directie van het LJ&R deelt de klager, degene over wie is geklaagd en de klachtencommissie, binnen een maand na ontvangst van het in artikel 13 bedoelde oordeel van de klachtencommissie, schriftelijk mede of hij het oordeel van de klachtencommissie deelt en of er naar aanleiding van dat oordeel maatregelen worden genomen en zo ja, welke.
2. Indien de in lid 1 genoemde termijn van een maand niet haalbaar is, kan deze termijn eenmalig verlengd worden.
Hiervan wordt, met redenen omkleed, schriftelijk mededeling gedaan aan de klager, degene over wie is geklaagd en de klachtencommissie, onder vermelding van de termijn waarbinnen de directie haar standpunt aan hen kenbaar zal maken.

Artikel 15 Verslag

1. De directie van het LJ&R stelt over elk kalenderjaar een openbaar verslag op dat voldoet aan artikel 4.3.1 van de Jeugdwet.
Eens per twee jaar wordt in het verslag de mening van klagers over het verloop van de klachtbehandeling opgenomen.
2. De directie van het LJ&R zendt het verslag zo spoedig mogelijk aan de bevoegde regionale inspecteur Jeugdzorg, de Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport en de Minister van Veiligheid en Justitie tezamen en aan organisaties die in de regio de belangen van jeugdigen, ouders of pleegouders in algemene zin behartigen.
Voornoemde toezending geschiedt uiterlijk vóór 1 juni van het kalenderjaar volgend op het jaar waarop het verslag betrekking heeft.

Artikel 16 Bekendmaking klachtenregeling

Het LJ&R brengt de jeugdige en zijn ouder(s) op de hoogte van het bestaan van een klachtenregeling en stuurt desgevraagd een exemplaar van het klachtenreglement.

Artikel 17 Geheimhouding

Elk lid van de klachtencommissie is tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle partijen betreffende gegevens en informatie die hem bij de behandeling van de klacht ter kennis zijn gekomen en voorts is ieder die bij de behandeling van de klacht wordt betrokken eveneens tot geheimhouding verplicht.

Artikel 18 Vaststelling en wijziging van deze regeling

Dit reglement wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd of ingetrokken door de

directie van het LJ&R.

Artikel 19 Slotbepalingen

1. De in dit klachtenreglement genoemde mogelijkheden laten onverlet de wettelijke mogelijkheden tot behandeling van klachten.
2. Het reglement treedt in werking op 14 februari 2008 en is laatstelijk gewijzigd per 14 september 2015.