

Klachtenreglement Stichting LJ&R

Versie 4.6 – november 2021

Met daaraan toegevoegd

- Toelichting bij klachtenreglement Leger des Heils Jeugdbescherming & Reclassering

Klachtenreglement

Stichting Leger des Heils Jeugdbescherming & Reclassering, afdeling Jeugdbescherming

(LJ&R Jeugdbescherming)

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

1. In het navolgende wordt verstaan onder:
 - a) LJ&R: Stichting Leger des Heils Jeugdbescherming & Reclassering, afdeling Jeugdbescherming
 - b) vestiging: een organisatorisch onderdeel van 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 LJ&R en/of bij of voor haar werkzame personen.
 - d) jeugdige: een in Nederland verblijvende persoon die de meerderjarigheidsleeftijd nog niet heeft bereikt of wel heeft bereikt en voor wie na het bereiken van deze leeftijd tot aan de leeftijd van 23 jaren voortzetting van de door de LJ&R in te zetten of ingezette jeugdhulp in de zin van de Jeugdwet noodzakelijk is.
 - e) klacht: iedere uiting van ongenoegen van of namens klager over (het nalaten van) een beslissing door of namens 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.
 - f) 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 LJ&R.

Artikel 2 De klachtencommissie

1. De klachtencommissie bestaat bij de behandeling van een klacht uit drie onafhankelijke leden, waaronder de voorzitter.
De voorzitter en de leden zijn niet werkzaam bij of voor 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.

3. De leden van de klachtencommissie worden door de directie van LJ&R benoemd voor een periode van drie jaar. De leden kunnen eenmaal herbenoemd worden. Bij uitzondering kan een lid voor de tweede maal worden herbenoemd.
4. De leden van de klachtencommissie en de ambtelijk secretaris zijn tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle partijen betreffende gegevens en informatie die bij de behandeling van de klacht ter kennis zijn gekomen.

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. Na sluiting van de mondelinge behandeling wordt een wrakingsverzoek niet meer in behandeling genomen.
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 jeugdigen 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 concrete omschrijving van handelen/nalaten of besluit van LJ&R?

De klacht kan desgewenst worden onderbouwd met bijlagen. Indien bijlagen worden overlegd, worden deze alleen in behandeling genomen als duidelijk wordt aangegeven welke klachtonderdelen deze onderbouwen.
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 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, kan de klachtencommissie de zaak afdoen op de stukken. Indien noodzakelijk kan de klachtencommissie de klager verzoeken binnen twee weken schriftelijk op de reactie van LJ&R te reageren. Vervolgens stelt de klachtencommissie LJ&R in de gelegenheid hierop binnen twee weken schriftelijk te reageren.
3. Indien de klager zonder geldige reden niet op de hoorzitting verschijnt, kan 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 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 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 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. Na verzending van de uitnodiging voor de hoorzitting is in beginsel geen uitstel van de hoorzitting meer mogelijk.
9. Tijdens de hoorzitting worden partijen in beginsel in elkaars tegenwoordigheid gehoord in het kader van hoor en wederhoor. De mondelinge behandeling vindt plaats met gesloten deuren.
10. Het maken van beeld- en/of geluidsopnamen tijdens de hoorzitting is niet toegestaan.
11. De secretaris van de klachtencommissie maakt een verslag van de hoorzitting op hoofdlijnen. De klager en degene over wie wordt geklaagd ontvangen hiervan desgevraagd een afschrift.
12. 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. Klager en beklagde kunnen zich bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door maximaal twee personen. Een persoon die klager of beklagde 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 LJ&R zal vertegenwoordigen tijdens een mondelinge behandeling van de klacht.
3. Indien een klager zich onvoldoende kan uiten in de Nederlandse taal kan de klager zich laten bijstaan door een tolk.
4. De eventuele kosten voor inschakeling van een derde, waaronder een tolk, komen voor rekening van degene op wiens verzoek deze derde is ingeschakeld.

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).

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;
- de AVG;
- 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 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 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 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 Bevoegdheid klachtencommissie op grond van art. 4.2.2 Jeugdwet

Indien een klacht betrekking heeft op een ernstige situatie met een structureel karakter, stelt de klachtencommissie de directie hiervan in kennis. Indien de klachtencommissie niet is gebleken dat de directie ter zake maatregelen heeft getroffen, meldt de klachtencommissie deze klacht aan de ingevolge deze wet 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 16 Verslag

1. De directie van 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 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 17 Bekendmaking klachtenregeling

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 18 Vaststelling en wijziging van deze regeling

Dit reglement wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd of ingetrokken door de directie van LJ&R. De cliëntenraad en de ondernemingsraad worden om instemming met wijzigingsvoorstellen verzocht. De klachtencommissie wordt in de gelegenheid gesteld over wijzigingsvoorstellen advies uit te brengen. LJ&R meldt aan de klachtencommissie in hoeverre hun advies in het wijzigingsvoorstel wordt verwerkt. Indien een advies niet wordt verwerkt, wordt de reden daarvan in de kennisgeving aangegeven.

Artikel 19 Slotbepalingen

1. De in dit klachtenreglement genoemde mogelijkheden laten onverlet de wettelijke mogelijkheden tot behandeling van klachten.
2. In de schriftelijke dan wel mondelinge communicatie wordt geen grievend, grensoverschrijdend en/of beledigend woordgebruik of gedrag toegestaan. Indien sprake is van dergelijke uitingen zal de voorzitter zo nodig een ordemaatregel nemen.
3. In het geval tijdens de procedure een partij komt te overlijden, wordt de behandeling van de klacht in beginsel gestaakt.
4. In de gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de voorzitter van de klachtencommissie.
5. Het reglement treedt in werking op 1 januari 2015 en is laatstelijk gewijzigd per 25 november 2021.

Toelichting bij klachtenreglement

Toelichting bij Klachtenreglement Leger des Heils Jeugdbescherming & Reclassering

Toelichting per artikel

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

lid 1 sub d)

De definitie van jeugdige is toegevoegd zodat duidelijk is dat ook jongvolwassenen na 18 jaar op grond van de Jeugdwet kunnen worden aangemerkt als jeugdige. Dit is ook van belang voor de indieningstermijn van klachten, voor jeugdigen is er namelijk geen termijn.

lid 1 sub f)

Op grond van de Jeugdwet dient alleen de voorzitter van de commissie onafhankelijk te zijn. LJ&R heeft ervoor gekozen om de voltallige onafhankelijke klachtencommissie te handhaven. Zoals uit de definitie blijkt, is de commissie bevoegd is om aanbevelingen te doen aan de directie van LJ&R.

Artikel 2 De klachtencommissie

lid 1

Op grond van de Jeugdwet dient de voorzitter van de commissie onafhankelijk te zijn en niet meer de voltallige commissie zoals onder de Wet op de Jeugdzorg voorgeschreven was. LJ&R heeft ervoor gekozen om desondanks een onafhankelijke klachtencommissie te handhaven.

lid 2

De ambtelijk secretaris is een medewerker van LJ&R die geen stemrecht heeft, maar wel geheimhoudingsplicht. Deze medewerker is verantwoordelijk voor de correspondentie met klagers en medewerkers van LJ&R, agendering en verslaglegging van commissievergaderingen en het opstellen van beslissingen van de klachtencommissie.

lid 3

In het huishoudelijk reglement van de klachtencommissie is de zittingstermijn van leden van de klachtencommissie vastgelegd. Omwille van de duidelijkheid is dit ook in het klachtenreglement toegevoegd.

Artikel 3 Verschoning en wraking

Dit is geen wettelijk vereiste, maar waarborgt voor de klager dat de behandeling van de klacht objectief zal kunnen plaatsvinden. Het is zowel mogelijk voor de klager om te vragen om terugtrekking van een commissielid (lid 1 en 2) als voor een commissielid om zich zelf terug te trekken (lid 3).

Artikel 4 Indienen van een klacht

lid 1

De kring van mensen die gerechtigd zijn een klacht in te dienen is conform de wettelijke vereisten (ook nabestaanden en gemachtigden).

lid 3

Voor een goede controle op de handhaving van de termijnen moeten alle klachten, die bedoeld zijn voor de klachtencommissie worden ingediend bij de secretaris van de klachtencommissie. Mocht een klacht per abuis toch ergens anders terechtkomen, dan moet deze direct worden doorgestuurd. Ook is hierin vastgelegd dat een klacht aan de klachtencommissie schriftelijk moet worden ingediend.

lid 4

De klager wordt standaard gewezen op de ondersteunende instantie, het AKJ.

lid 7

Deze bepaling is toegevoegd om aan te geven dat een klachtenprocedure voor klager niet 'onomkeerbaar' moet zijn, m.a.w. dat een procedure die eenmaal is gestart helemaal moet worden doorlopen. Het probleem kan tussentijds wellicht opgelost zijn.

Artikel 5 Behandeling van een klacht

lid 1

In lid 1 wordt beschreven op welke vragen de klacht wordt getoetst voordat deze in behandeling wordt genomen. Als een klacht wordt onderbouwd met bijlagen, moet ook aangegeven worden welke klachtonderdelen deze onderbouwen. Dit is vergelijkbaar met de wettelijke regeling van artikel 22 wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering.

lid 2, 3 en 4

In lid 2 wordt de procedure beschreven waarbij de beoordeling van de behandeling van een klacht door de klachtencommissie wordt vastgesteld.

Artikel 6 Bemiddelingsprocedure

lid 2 en 6

Indien reeds een bemiddelingsgesprek heeft plaatsgevonden, is de uitkomst daarvan neergelegd in een verslag. Deze informatie wordt door de klachtencommissie meegewogen in de klachtbehandeling.

lid 5 en 7

Hierin is geregeld dat na het in behandeling nemen van een klacht de klager door de klachtencommissie in principe wordt gewezen op de bemiddelingsprocedure, tenzij deze al heeft plaatsgevonden.

lid 8

Soms mag van een jeugdige of ouders/verzorgers niet worden verwacht dat zij nog een gesprek met de leidinggevende aangaan, omdat de verhouding met de instelling al te veel geschaad is. In die gevallen is het mogelijk om het bemiddelingsgesprek over te slaan.

lid 9

De bemiddelingsprocedure is aan een termijn gekoppeld omdat de klachtbehandeling door de klachtencommissie wordt opgeschort gedurende de termijn dat deze procedure wordt doorlopen.

Teneinde klager toch binnen redelijke termijnen een afhandeling van de klacht te kunnen waarborgen, is een termijn gesteld aan de bemiddelingsprocedure.

Wanneer de klachtencommissie door deze opschorting de klacht niet kan afhandelen binnen een termijn van 8 weken zal zij dit aan betrokkenen kenbaar maken conform artikel 13 lid 3 van het klachtenreglement.

De termijn van de bemiddelingsprocedure is normstellend, maar een klager kan daar in overleg met de leidinggevende van af zien. Door de leidinggevende wordt dan een nieuwe termijn gesteld en aan de klachtencommissie medegedeeld.

Artikel 7 Ontvangst van een klacht

lid 1 en 2

Na het in behandeling nemen van de klacht wordt hiervan bericht gezonden aan de klager, degene over wie wordt geklaagd en de leidinggevende. Het is zowel voor de klager als voor degene over wie wordt geklaagd van belang dat daarbij informatie wordt verschaft over het verloop van de procedure (o.a. op welke termijn de reactie van de LJ&R binnen moet zijn). Er zal naar gestreefd worden om binnen één week na ontvangst van de klacht zowel een ontvangstbevestiging als een beslissing omtrent het in behandeling nemen van de klacht aan klager te sturen. Het is echter mogelijk dat er wel per omgaande, maar uiterlijk binnen één week wel een ontvangstbevestiging wordt verzonden, maar deze nog geen beslissing over de behandeling van de klacht bevat. De beslissing over de behandeling van de klacht dient dan zo spoedig mogelijk genomen te worden conform artikel 5.

lid 3

Deze bepaling is van belang om de communicatie tussen de klachtencommissie en de LJ&R-medewerkers zo goed mogelijk te laten verlopen. Daarom is de leidinggevende aangewezen als verantwoordelijke voor het tijdig indienen van de stukken bij de klachtencommissie.

Artikel 8 Behandeling van een klacht

lid 1

Hierin wordt ter inkorting van de termijn van behandeling de procedure geïntroduceerd dat de klachtencommissie een beslissing neemt om de zaak af te doen op de stukken, dan wel partijen op te roepen voor een hoorzitting, waar de klacht nog eens mondeling kan worden toegelicht. In de praktijk neemt de klachtencommissie deze beslissing ook wel na ontvangst van de klacht en alvorens de reactie van de LJ&R wordt gevraagd.

In ieder geval vindt een hoorzitting plaats, indien klager of degene over wie wordt geklaagd dat wenst.

lid 2 en lid 3

Hierin wordt het beginsel van **hoor en wederhoor** geregeld. Eerst krijgt degene over wie wordt geklaagd de kans een reactie te geven op de klacht (hoor) en vervolgens krijgt de klager de kans om daar weer op te reageren (wederhoor).

Dit is een wettelijk vereiste. De klachtencommissie kan kennis nemen van het wederhoor van de klager middels een schriftelijk stuk (lid 2 en 3) of tijdens de hoorzitting (lid 4).

lid 3 en lid 4

Partijen worden schriftelijk uitgenodigd voor de hoorzitting, waarbij de klager wordt uitgenodigd per aangetekende brief (om zeker te zijn van ontvangst) en LJ&R middels een kennisgeving aan de leidinggevende. Indien de klager zonder geldige reden niet op de hoorzitting verschijnt, zal de klachtencommissie de klacht op de stukken afdoen.

lid 6

In het kader van de wettelijke termijn zal gestreefd moeten worden naar deze handelwijze, maar omdat onafhankelijke leden van de klachtencommissie de werkzaamheden als nevenfunctie verrichten, naast veelal een fulltimebaan, zal dit niet altijd haalbaar zijn.

lid 9 en 10

De behandeling bij de klachtencommissie vindt met gesloten deuren plaats, gelijk aan de behandeling van jeugdzaken bij de kinderrechter. Mede om deze reden is het niet toegestaan om beeld- en/of geluidsopnamen van de behandeling te maken.

Artikel 9 Bijstand

lid 1

De bijstand tijdens de klachtenprocedure hoeft niet door een advocaat hoeft plaats te vinden. Voor de klager zijn klachtondersteuningsbureau's beschikbaar zoals het AKJ. Het aantal ondersteuners is beperkt tot twee personen mede gelet op het gesloten karakter van de zitting.

Artikel 10 Inwinnen van informatie

Deze regeling is niet wettelijk vereist, maar waarborgt een zo zorgvuldig mogelijke procedurele behandeling van de klacht.

Artikel 11 Inzagerecht

Deze regeling is niet wettelijk vereist, maar waarborgt een zo zorgvuldig mogelijke procedurele behandeling van de klacht.

Artikel 12 Toetsing

Deze bepaling is opgenomen om inzichtelijk te maken aan welke criteria de klachtencommissie in ieder geval, niet limitatief, toetst.

Artikel 13 Beslissing klachtencommissie

lid 2

Belangrijk in deze bepaling is dat de klachtencommissie in haar oordeel ook aanbevelingen kan opnemen. Dit met het oog op de informatie aan de directie en de eventueel te nemen maatregelen (art. 14).

lid 3

De klachtenprocedure gaat lopen op het moment dat de klacht ontvangen wordt door de secretaris van de klachtencommissie. In de Jeugdwet is geen (maximale) termijn opgenomen voor de duur van de procedure, de gecertificeerde instelling dient hiervoor een redelijke termijn vast te stellen. LJ&R heeft ervoor gekozen om een termijn van 8 weken vast te stellen. Het kan om diverse redenen voorkomen dat een procedure meer tijd vergt, maar overschrijding van de termijn moet goed gemotiveerd worden.

Artikel 14 Maatregelen directie Artikel 15 Bevoegdheid klachtencommissie Artikel 16 Verslag Artikel 17 Bekendmaking klachtenregeling Artikel 18 Vaststelling en wijziging van deze regeling

Deze regelingen zijn gebaseerd op wettelijke vereisten.

Artikel 19 Slotbepalingen

Lid 2

Als er sprake is van onvrede over een beslissing of de wijze van werken door LJ&R, dan kan dit van invloed zijn op de relatie tussen de klager en de medewerker(s) van LJ&R. LJ&R gaat uit van wederzijds respect tussen de klager en de medewerker(s). In de communicatie wordt daarom geen beledigend, grensoverschrijdend en/of agressief woordgebruik of gedrag toegestaan.