

# Klachtenreglement

Jeugdbescherming Regio Amsterdam

# Klachtenreglement

## Jeugdbescherming Regio Amsterdam

### *Overwegende*

Jeugdbescherming Regio Amsterdam (Jeugdbescherming) begeleidt cliënten zo goed en zorgvuldig mogelijk. Toch kunnen zich situaties voordoen waarin een cliënt niet tevreden is over de manier waarop de medewerkers hebben gehandeld of gecommuniceerd. Een goede klachtafhandeling hoort bij het streven naar een optimale kwaliteit van hulpverlening. Jeugdbescherming heeft daarom dit klachtenreglement vastgesteld.

### *Wet- en regelgeving*

Met dit klachtenreglement geven we uitvoering aan de gestelde eisen vanuit de artikelen 4.2.1 en 4.2.2 van de Jeugdwet. Hierin wordt gesteld dat Jeugdbescherming een klachtenreglement dient te hebben. Op basis van artikel 4.2.1 van de Jeugdwet is titel 9.1 van de Algemene wet bestuursrecht niet van toepassing.

### *Wederzijds respect*

Klachten mogen en kunnen voorkomen in het werk van Jeugdbescherming. Een klacht is een signaal en wordt serieus genomen. Echter, klachten waarin agressie de boventoon voert worden niet geaccepteerd. Jeugdbescherming streeft wederzijds respect na en daar hoort geen enkele vorm van agressie bij. Klachten waarin sprake is van grievend, grensoverschrijdend en/of beledigend woordgebruik worden dan ook niet in behandeling genomen. Zowel de klager als de medewerker dient zich te houden aan de **omgangsvormen** van Jeugdbescherming. Deze omgangsvormen zijn te vinden op onze website [www.jeugdbescherming.nl](http://www.jeugdbescherming.nl). Wanneer er sprake is van agressie kan het zijn dat de klacht schriftelijk wordt afgehandeld of een afspraak wordt opgeschort.

## Hoofdstuk 1 Definities

### 1.1. *Klacht*

Een gemotiveerde uiting van ontevredenheid over een concrete gedraging van (een medewerker van) Stichting Jeugdbescherming Regio Amsterdam.

### 1.2. *Gedraging*

Enig handelen of nalaten en ook het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor de klager.

### 1.3. *Niet ontvankelijk*

Men is niet ontvankelijk indien een klacht dezelfde strekking heeft als een eerder afgehandelde klacht. Over de inhoud van een rechterlijke uitspraak kan niet worden geklaagd bij de onafhankelijke externe klachtencommissie. Wel kan de klachtencommissie een oordeel geven over de uitvoering van die rechterlijke uitspraak door Jeugdbescherming op grond van de behoorlijkheid.

### 1.4. *Verjaringstermijn*

De klager kan alleen een klacht indienen over een gebeurtenis die niet langer dan één jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.

### 1.5. *Klager*

Een cliënt van Jeugdbescherming, dat wil zeggen de jeugdige, ouder, voogd, stiefouder, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of een pleegouder.

### 1.6. *Beklaagde*

Stichting Jeugdbescherming Regio Amsterdam en/of de bij haar of voor haar werkzame personen.

### 1.7. *Klachtprocedure*

Globaal zijn de te nemen vervolgstappen:

1. Overleg de klacht met desbetreffende medewerker (in veel gevallen de gezinsmanager); 2. Overleg (eventueel door middel van een bemiddelingsgesprek) klacht met medewerker en de leidinggevende; 3. Klacht indienen bij de onafhankelijke externe klachtencommissie.

### 1.8. *Commissie*

De onafhankelijke externe klachtencommissie van Jeugdbescherming Regio Amsterdam zoals bedoeld in artikel 4.2.1. van de Jeugdwet.

### 1.9. *Uitspraak van de commissie*

Het op schrift gestelde oordeel van de externe klachtencommissie over de gegrondheid van de klachten (eventueel voorzien van aanbeveling aan Jeugdbescherming). Tegen de uitspraak kan geen beroep worden aangetekend en kan geen correspondentie aan de commissie volgen.

### 1.10. *Reglement externe klachtencommissie*

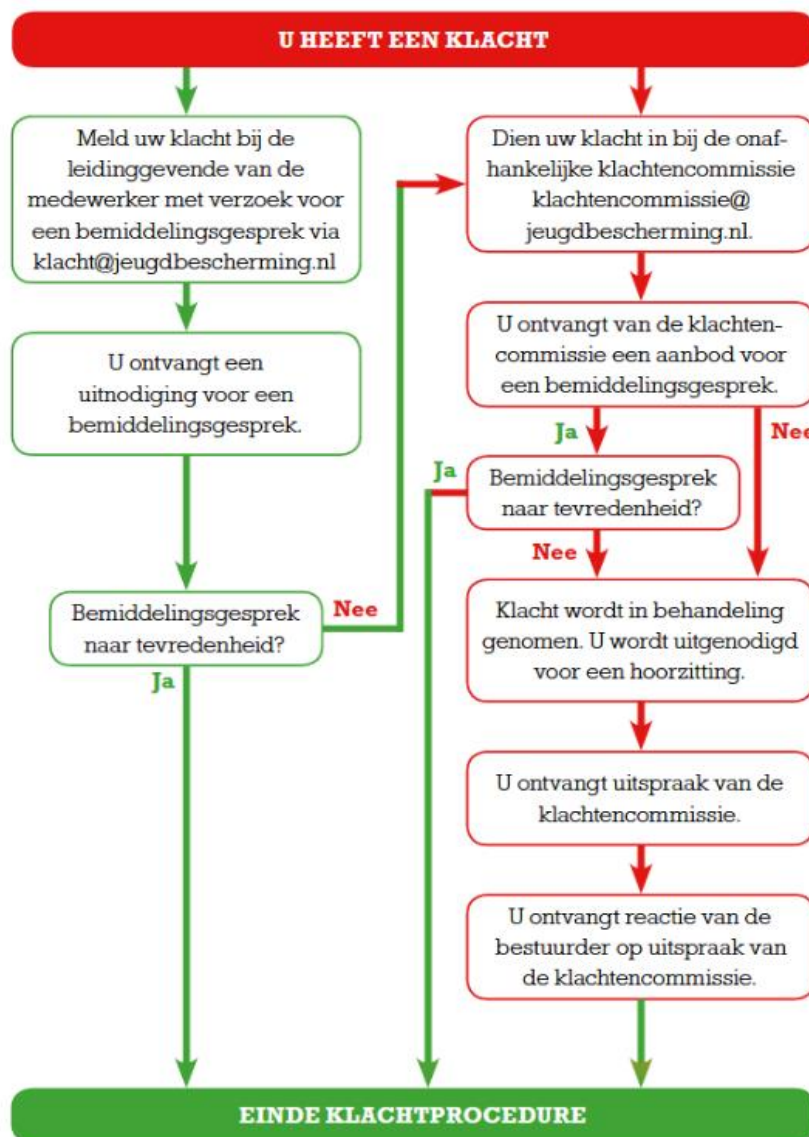
Het reglement over de werkwijze van de commissie zoals bedoeld in artikel 4.2.1 van de Jeugdwet.

1.11. *Vertrouwenspersoon*

Een persoon die de klager bijstaat tijdens de klachtprocedure. Dit kan een privépersoon, een advocaat of een vertrouwenspersoon van het AKJ zijn. Het AKJ (Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg) is een wettelijk ingesteld onafhankelijk orgaan dat belangeloos de klager kan bijstaan.

1.12. *Bestuur*

Het bestuur is geïnstalleerd volgens de statuten van Stichting Jeugdbescherming Regio Amsterdam.



## Hoofdstuk 2 Doelstelling en uitgangspunten

### 2.1. Doelstelling

Dit klachtenreglement van Jeugdbescherming is gericht op:

- Het bereiken van een bevredigende oplossing voor geuite klachten voor zowel de cliënt als de medewerker.
- Het herstel van vertrouwen van de cliënt in de uitvoering van de hulpverlening van Jeugdbescherming.
- De verbetering van de kwaliteit van de hulpverlening van Jeugdbescherming.
- Het voldoen aan de huidige maatstaven van de wet- en regelgeving op dit gebied.

### 2.2. Uitgangspunten

Iedere klacht is een signaal. Jeugdbescherming wil in samenwerking met de ouders, de betrokken kinderen en het netwerk eromheen, zo goed mogelijk uitvoering geven aan bijvoorbeeld een door de rechter opgelegde gedwongen maatregel, verwijzing door Veilig Thuis of cliënten die voor preventieve jeugdbescherming bij Jeugdbescherming zijn gekomen. Jeugdbescherming begrijpt dat maatregelen en besluiten ingrijpend kunnen zijn voor alle betrokkenen en daarom spannen wij ons altijd in voor een zo goed mogelijke samenwerking. Toch kan het gebeuren dat een cliënt niet tevreden is over de handelwijze van Jeugdbescherming of over de manier waarop besluiten tot stand komen.

Jeugdbescherming ziet een klacht als een belangrijk signaal dat de samenwerking tussen de cliënt en Jeugdbescherming niet loopt zoals we dat graag zouden willen en nemen daarom iedere klacht serieus.

Om echt de samenwerking te kunnen verbeteren, is het belangrijk dat gevoelens van ontevredenheid, ongenoegen of een klacht eerst besproken wordt met de betrokken medewerk(st)er/gezinsmanager van Jeugdbescherming. Het is daarom belangrijk dat de cliënt en medewerk(st)er eerst proberen om er samen uit te komen. Een cliënt mag zich hierbij altijd laten ondersteunen door iemand die hij/zij vertrouwt.

Een ingediende klacht schort de begeleiding en de uitvoering van de maatregel door Jeugdbescherming niet op. Tijdens een klachtenprocedure blijft er sprake van contact tussen Jeugdbescherming en de cliënt en blijft er aandacht voor de veiligheid van de betrokken kinderen.

Als het toch niet lukt om de samenwerking weer op gang te brengen, kan een gesprek met een leidinggevende teammanager een uitkomst bieden. Als al deze mogelijkheden niet tot een oplossing leiden, kan de klacht worden voorgelegd aan de extern klachtencommissie van Jeugdbescherming.

### 2.3. Lerende organisatie

Jeugdbescherming wil graag leren van haar cliënten. Iedere klacht wordt bespreekbaar gemaakt tussen de medewerk(st)er/gezinsmanager, de teammanager en de gedragswetenschapper. Klachten kunnen ook besproken worden in het casuïstiekoverleg, zodat de collega's kunnen meedenken en van elkaar kunnen leren. Klachten kunnen ook wijzen op een structureel probleem. We willen daarom graag leren van de informatie uit klachten om zo de kwaliteit te kunnen verbeteren. Jeugdbescherming streeft naar een laagdrempelig klachtbeleid en wil klachten gebruiken om de hulpverlening direct te kunnen verbeteren.

Dit betekent dat:

- a. Het voor de cliënt duidelijk is waar en op welke manier een klacht kan worden geuit.
- b. Informatie over het klachtenbeleid en waar en op welke manier te klagen, gemakkelijk kan worden gevonden op de website en in folders.
- c. Informatie en een open houding ten aanzien van klachten en suggesties bij alle betrokkenen belangrijk is.

#### *2.4 Elkaar met respect behandelen*

De begeleiding van Jeugdbescherming kan invloed hebben op de relatie tussen de cliënt en (medewerk(st)ers van) Jeugdbescherming. Jeugdbescherming gaat uit van wederzijds respect tussen de cliënt en medewerk(st)er(s) en zal in de klachtafhandeling de klager met respect behandelen en gelijkwaardigheid nastreven. Wij verwachten dat andersom ook van onze cliënten. Boos zijn mag, maar beledigend, grensoverschrijdend gedrag en/of agressief gedrag accepteren wij niet.

#### *2.5 Privacy*

Het privacyreglement van Jeugdbescherming geldt ook binnen het klachtproces. Dit privacyreglement staat op de website van Jeugdbescherming [www.jeugdbescherming.nl](http://www.jeugdbescherming.nl)

## Hoofdstuk 3 Klachtbehandeling binnen Jeugdbescherming

De uitgangspunten leiden tot een werkwijze die hier stapsgewijs wordt beschreven.  
(zie ook *schematische weergave op pagina 4 van dit klachtenreglement*)

### *3.1 Praat eerst met elkaar*

Het uitgangspunt is dat de cliënt in de eerste plaats ontevredenheid moet kunnen bespreken met degene over wie de klacht gaat.

Wanneer een cliënt klaagt bij een medewerk(st)er, dan probeert deze het probleem of de ontevredenheid in dialoog op te lossen. De medewerk(st)er kan achterliggende vragen beantwoorden, opheldering geven over misverstanden of problemen trachten op te lossen en -waar aan de orde- fouten toegeven en verbetering toezeggen.

Indien nodig wijst de medewerk(st)er de cliënt op de mogelijkheid om ondersteuning te vragen van iemand die hij/zij vertrouwt of het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ).

### *3.2 Met klachten naar een leidinggevende*

Indien de onvrede van een cliënt niet kan worden weggenomen in een gezamenlijk gesprek, dan kan een bemiddelingsgesprek over de klacht aangevraagd worden bij een leidinggevende teammanager van de medewerk(st)er.

Klachten voor behandeling door een teammanager binnen Jeugdbescherming kunnen worden gestuurd aan [klacht@jeugdbescherming.nl](mailto:klacht@jeugdbescherming.nl)

U ontvangt een (elektronische) ontvangstbevestiging van uw klacht met uitleg en informatie omtrent de mogelijke verdere gang van zaken. Uw klacht wordt doorgestuurd aan de desbetreffende medewerk(st)er en een leidinggevende teammanager met het verzoek de klacht door bijvoorbeeld een bemiddelingsgesprek of andere manier met u op te lossen. Als gekozen wordt voor een bemiddelingsgesprek zal de leidinggevende of één van de managementassistenten van Jeugdbescherming zo spoedig mogelijk contact met u opnemen om een afspraak te plannen. Tijdens het bemiddelingsgesprek kunnen er werkafspraken worden gemaakt. Deze afspraken worden schriftelijk vastgelegd en aan u gestuurd.

Het streven is het gehele klachttraject binnen een termijn van tien weken te voltooien. De termijn is een richtlijn en geen doel op zich; de nadruk ligt op een goede klachtbehandeling.

### *3.3 De externe klachtencommissie*

Als een cliënt er niet uitkomt met de betrokken medewerker en/of de leidinggevende, kan de cliënt zelf een klacht indienen bij de externe klachtencommissie. De externe klachtencommissie is onpartijdig en onafhankelijk. De klacht kunt u sturen aan [klachtencommissie@jeugdbescherming.nl](mailto:klachtencommissie@jeugdbescherming.nl). Daarbij is het klachtenreglement van de externe klachtencommissie van toepassing (Hoofdstuk 4).

### *3.4 Overige bepalingen*

Het klachtenreglement wordt vastgesteld door het bestuur van Jeugdbescherming en kan tussentijds worden gewijzigd. Alvorens tot wijziging van Hoofdstuk 4 'Reglement van de onafhankelijke externe klachtencommissie' van het klachtenreglement over te gaan wordt de externe klachtencommissie gehoord.

## Hoofdstuk 4 Reglement van de onafhankelijke externe klachtencommissie

- 4.1 Jeugdbescherming Regio Amsterdam (Jeugdbescherming) heeft een externe klachtencommissie die bestaat uit tenminste drie leden. Eén in functie benoemd lid van de klachtencommissie treedt op als voorzitter. De klachtencommissie beschikt over ten minste drie plaatsvervangende leden. Eén van hen fungeert als plaatsvervangend voorzitter. De commissie verricht haar werkzaamheden volgens de bepalingen in de in dit door de commissie beschreven en opgestelde hoofdstuk van het klachtreglement.
- 4.2 Geen van de (plaatsvervangende) leden is werkzaam voor of bij Jeugdbescherming.
- 4.3 De (plaatsvervangende) leden van de commissie worden door de commissie geworven en benoemd door het bestuur van Jeugdbescherming voor een periode van 3 jaar. Zij kunnen in aansluiting op die termijn voor een gelijke termijn worden herbenoemd.
- 4.4 Het lidmaatschap van de klachtencommissie eindigt:
- door opzegging van het lidmaatschap door het commissielid;
  - door het overlijden van een commissielid;
  - door ontslag door het bestuur van Jeugdbescherming bij gebleken achteloosheid in de uitoefening van het lidmaatschap;
  - door ontslagverlening door het bestuur als na afloop van de benoemingstermijn de leeftijd van 70 jaar is bereikt of overschreden;
  - door indiensttreding van de (plaatsvervangend) leden bij Jeugdbescherming.
- 4.6 De leden van de commissie kennen een geheimhoudingsplicht en de digitaal gestuurde informatie en communicatie is beveiligd conform de geldende privacywetgeving en privacyregeling van Jeugdbescherming.
- 4.7 Behandeling van de klacht gericht aan de klachtencommissie
1. De klager wendt zich schriftelijk tot de commissie en kan hierbij gebruik maken van het op de website geplaatste klachtformulier of versturen aan [klachtencommissie@jeugdbescherming.nl](mailto:klachtencommissie@jeugdbescherming.nl)  
Aangegeven moet worden op welke gedraging en op welke medewerk(st)er van Jeugdbescherming de klacht betrekking heeft.  
Anoniem of mondeling ingediende klachten worden door de commissie niet in behandeling genomen. Klagers worden dan verwezen naar het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ) en/of andere mogelijkheden om zich bij het op schrift stellen van hun klacht te laten bijstaan.  
Een ingediende klacht schort de begeleiding en de uitvoering van de maatregel door Jeugdbescherming niet op. Tijdens de klachtenprocedure blijft er sprake van contact tussen Jeugdbescherming en de cliënt en blijft er aandacht voor de veiligheid van de betrokken kinderen.
  2. In de schriftelijke klacht staat in elk geval:
    - de voor en achter naam, postcode, woonadres, postcode en woonplaats, het telefoonnummer en het emailadres van de indiener;
    - de naam van de betrokken medewerk(st)er van Jeugdbescherming tegen wie de klacht is gericht;
    - de naam van de jeugdige(n) die bij de hulpverlening van Jeugdbescherming betrokken is;
    - een korte maar concrete omschrijving van de klacht of de gedraging waarop



de klacht is gericht en wanneer deze heeft plaatsgevonden;

- afschriften van de relevante stukken die de klacht specifiek ondersteunen.

Bij voorkeur dienen deze stukken/bijlagen te zijn genummerd en voorzien van een duidelijke verwijzing naar de betreffende passage van de klacht.

(De externe klachtencommissie heeft geen inzage in de dossiers van Jeugdbescherming en is voor de beoordeling afhankelijk van de door klager ingediende klacht en de door Jeugdbescherming te geven reactie op de klacht).

3. Aan iedere klager wordt binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht bij de commissie het volgende (bij voorkeur via email) toegezonden:
  - een (automatische) bevestiging van de ontvangst van de klacht met uitleg en informatie omtrent de mogelijk verdere gang van zaken.
  - het klachtenreglement van Jeugdbescherming Regio Amsterdam,
  - de brochure van de klachtenregeling van Jeugdbescherming Regio Amsterdam,
  - een folder van het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ)
4. Indien de secretaris kennisneemt van een klacht waartoe een andere instantie bevoegd is, stuurt de secretaris deze klacht door naar de betreffende instantie. Indien uw klacht niet ontvankelijk is of onvolledig is ontvangt u daarover een mededeling.
5. De commissie is bevoegd een oordeel te geven over de vraag of de betrokken medewerk(st)er zorgvuldig heeft gehandeld en gecommuniceerd. Daarnaast is de commissie bevoegd een oordeel te geven over de vraag of Jeugdbescherming in redelijkheid op basis van de feiten en omstandigheden de bestreden beslissing heeft kunnen nemen.
6. De commissie is niet bevoegd:
  - a. Een klacht in behandeling te nemen van een persoon die niet valt binnen de definitie van klager zoals is gesteld in de definities in Hoofdstuk 1 van dit klachtenreglement.
  - b. Een oordeel te geven over besluiten waartegen bezwaar of beroep kan/kon worden aangetekend.
  - c. Een betrokken medewerk(st)er te laten vervangen dan wel een andere medewerk(st)er aan te wijzen. Deze bevoegdheid is voorbehouden aan Jeugdbescherming.
  - d. Klachten in behandeling te nemen die betrekking hebben op gedragingen (van medewerk(st)er(s) van) van een andere instelling.
  - e. Klachten in behandeling te nemen waarover al eerder bij de commissie is geklaagd, tenzij er sprake is van nieuwe feiten en omstandigheden.
  - f. Klachten in behandeling te nemen die langer dan één jaar vóór indiening van de klacht hebben plaatsgevonden, tenzij de klager de klacht in redelijkheid niet eerder heeft kunnen indienen. Dit laatste is echter ter beoordeling van de commissie.
  - g. De klacht kan eveneens niet in behandeling worden genomen of de behandeling daarvan kan worden opgeschort indien over de klacht al eerder een beslissing is genomen of kan worden genomen in een andere met voldoende waarborgen omklede procedure.
  - h. Indien geklaagd wordt over een gedraging die deel uitmaakt(e) van opsporing of vervolging van een strafbaar feit op bevel van de officier van justitie.

Indien er sprake is van te verwachte vormen van agressie kan de voorzitter besluiten de klacht schriftelijk te behandelen.

Wanneer de commissie besluit klachten niet in behandeling te nemen of op te schorten, zal dit schriftelijk worden medegedeeld aan de klager en de betrokken medewerk(st)er(s).

7. Voordat de klacht door de commissie in behandeling wordt genomen, wordt door de secretaris van de commissie aangeboden de klacht door bemiddelingsgesprek met Jeugdbescherming af te handelen. Met de uitvoering van een bemiddelingstraject is een leidinggevende teammanager van de beklagde medewerk(st)er binnen Jeugdbescherming belast en hiervoor is een termijn van 10 weken vastgesteld (de termijn is een richtlijn; geen doel op zich). In afwachting van de resultaten van de klachtbemiddeling met Jeugdbescherming, wordt de behandeling van de klacht door de klachtencommissie opgeschort. Indien de bemiddeling door Jeugdbescherming is geslaagd, wordt de klager in de gelegenheid gesteld om de klacht bij de externe klachtencommissie in te trekken. Reageert de klager niet dan wordt de klacht door de commissie buiten behandeling gesteld. Indien de klager van mening is dat de klachtbemiddeling door Jeugdbescherming niet het gewenste resultaat heeft opgeleverd wordt de klacht alsnog door de klachtencommissie in behandeling genomen.
8. Indien de voorzitter van de commissie na ontvangst van de klacht, van oordeel is dat de klacht niet in behandeling kan worden genomen, ontvangt klager schriftelijk en met redenen omkleed bericht. Hiertegen kan klager binnen 14 dagen na de dag waarop de beslissing aan klager is toegezonden schriftelijk bezwaar indienen bij de klachtencommissie. Het bezwaar moet worden gemotiveerd. Klager wordt op een te bepalen zittingsdag in de gelegenheid gesteld de zienswijze mondeling kenbaar te maken. Klager kan zich hierbij laten bijstaan door een gemachtigde. Indien de commissie van oordeel is dat het bezwaar niet-ontvankelijk of ongegrond is, legt zij dit in een schriftelijke beslissing vast. Indien de commissie het bezwaar gegrond verklaart vervalt de beslissing van de voorzitter en wordt de klacht alsnog inhoudelijk behandeld.
9. Na het in behandeling nemen van de schriftelijke klacht stuurt de secretaris van de commissie een afschrift van de klacht naar de bij Jeugdbescherming werkzame beklagde en de leidinggevende. Afhankelijk van de wens van de klager zal, indien de klacht door de klachtencommissie behandeld wordt, dit vergezeld gaan van het verzoek om schriftelijk een reactie op de klacht te geven.
10. Indien de commissie de klacht ontvankelijk acht stelt zij klager en beklagde in de gelegenheid een toelichting te geven op de gedraging waarover is geklaagd. Die toelichting wordt bij voorkeur mondeling en in elkaars aanwezigheid gegeven. Minimaal een keer per maand wordt hiervoor een zitting gepland. Alleen in uitzonderlijke gevallen kan het horen en wederhoren schriftelijk gebeuren. Indien partijen niet in elkaars aanwezigheid kunnen worden gehoord kan van het horen een apart verslag worden gemaakt. Degene die gehoord is kan hierop reageren, daarna wordt het verslag en de reactie aan de andere partij gestuurd.
11. De klager en beklagde kunnen zich bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door een vertrouwenspersoon/gemachtigde.

12. De commissie zal, voorafgaande aan behandeling van de klacht d.m.v. een hoorzitting, de beklagde verzoeken om schriftelijke informatie die van belang kan zijn voor een juiste beoordeling van de gedraging aan de commissie te overleggen. Betrokken partijen sturen deze gevraagde informatie zo spoedig toe aan de secretaris van de commissie. Tot uiterlijk 2 werkweken voorafgaand aan de zitting kunnen door klager bijlagen ter onderbouwing van de in eerste instantie ingediende klacht bij de klachtencommissie worden ingediend. Nadien (dus ook niet tijdens de hoorzitting) worden geen berichten en stukken meer in ontvangst genomen. Alle informatie die ter kennis van de commissie komt wordt aan klager en beklagde toegestuurd.
13. Bij een hoorzitting van de klachtencommissie zijn klager, (diens vertrouwenspersoon), de beklagde medewerk(st)er(s), een leidinggevende, de leden en secretaris van de klachtencommissie, voor zover mogelijk, aanwezig. Alle aanwezigen dienen zich te houden aan de geldende '**omgangsvormen**' van Jeugdbescherming. Wanneer er sprake is van agressie tijdens de hoorzitting kan de voorzitter besluiten de hoorzitting op te schorten en kan de klacht schriftelijk worden afgedaan.
14. De commissie vormt haar oordeel (uitspraak) tegen de achtergrond van de uitgangspunten, zoals neergelegd in wettelijke regelingen, beleidsnotities en interne beleidsregels, die van toepassing zijn op de door de beklagde uitgevoerde taken. Komt de commissie niet tot een eensluidend oordeel dan beslist zij met meerderheid van stemmen. De commissie treedt met één oordeel naar buiten.
15. De commissie stelt de klager, de beklagde, de leidinggevende en het bestuur schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van haar oordeel (uitspraak) over de (on)gegrondheid van de klacht. Dit oordeel kan vergezeld gaan van aanbevelingen aan het bestuur.
16. De commissie streeft ernaar de uitspraak 4 weken na de zittingsdatum aan te leveren. Bij uitstel van de uitspraak wordt dit met redenen omkleed en met het noemen van een nieuwe termijn aan betrokkenen medegedeeld. Alle zorgvuldigheid die in acht is genomen bij de behandeling van de klacht, biedt nog geen garantie dat klager ook tevreden is over de uitkomst. De Jeugdwet biedt geen mogelijkheid om in bezwaar of beroep te gaan tegen de uitspraak. Eventueel kan de klager zich wenden tot de Nationale Ombudsman of de Gemeente Ombudsman. Deze kan de klacht opnieuw bekijken, maar is daartoe niet verplicht. Over de uitspraak wordt verder niet gecorrespondeerd.
17. Het bestuur deelt de klager, de beklagde medewerk(st)er(s) en de leidinggevende, alsmede de commissie binnen 4 weken na ontvangst van het oordeel van de commissie schriftelijk mee of zij het oordeel van de commissie over de (on)gegrondheid van de klacht deelt en of zij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja, welke. Het bestuur kan op grond van de Jeugdwet (artikel 4.2.1. lid 5) uitstel verkrijgen. Wel moet met redenen omkleed mededeling worden gedaan aan de klager, de beklagde en de klachtencommissie onder vermelding van de termijn waarbinnen het standpunt kenbaar zal worden gemaakt. Indien het voor het bestuur niet mogelijk het genoemde binnen de gestelde termijn te versturen zal het bestuur daarvan mededeling doen aan alle partijen.

18. Het streven is de totale klachtbehandeling via de externe klachtencommissie binnen gemiddeld 4 maanden af te ronden. De termijn is een richtlijn en geen doel op zich; de nadruk ligt op een goede klachtbehandeling.

#### 4.8 Registratie en dossiervorming

Het (digitale) klachtdossier wordt geregistreerd en gearchiveerd. De commissie bewaart het (digitale)klachtdossier van een cliënt gedurende 2 jaar, te rekenen vanaf het tijdstip waarop de behandeling van de klacht is afgesloten. Na deze termijn worden de dossiers met daarin de klacht, de reactie op de klacht, de uitspraak en eventuele aanbeveling van de commissie alsmede de reactie van het bestuur en de eventueel getroffen maatregelen, overgedragen aan Jeugdbescherming en bewaard conform de geldende bewaartermijn van Jeugdbescherming.

#### 4.9 De secretaris van de klachtencommissie

1. De behandelende secretaris van de klachtencommissie is niet betrokken bij de uitvoering van de hulpverlening, de klager, de betrokken medewerk(st)er(s) en de aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft. De werkzaamheden kunnen zelfstandig en onafhankelijk worden uitgevoerd. De secretaris kan uit hoofde van de functie niet worden benadeeld vanwege de wijze waarop hij/zij dit doet.
2. De secretaris rapporteert elk kwartaal aan het bestuur van Jeugdbescherming. In het kwartaalverslag wordt onder andere opgenomen het aantal klachten, signalering van trends en eventuele aanbevelingen voor structurele kwaliteitsverbetering.
3. De secretaris draagt er zorg voor dat over elk kalenderjaar een schriftelijk jaarverslag wordt gemaakt van de werkzaamheden van de commissie.  
Dit jaarverslag bevat in ieder geval:
  - a. een beknopte beschrijving van het klachtenreglement;
  - b. de wijze waarop het klachtenreglement onder de aandacht van cliënten is gebracht;
  - c. de samenstelling van de klachtencommissie;
  - d. in welke mate de klachtencommissie haar werkzaamheden heeft kunnen verrichten met inachtneming van de wettelijke waarborgen;
  - e. het aantal en de aard van de door de commissie behandelde klachten;
  - f. de strekking van de oordelen en de aanbevelingen van de klachtencommissie;
  - g. de aard van de maatregelen die de het bestuur heeft genomen.

De verslagen mogen geen informatie bevatten die herleidbaar is tot personen.

Het bestuur, de OR en de Cliëntenraad ontvangen het jaarverslag en kunnen naar aanleiding van het jaarverslag advies uitbrengen aan het bestuur over klachtbehandeling.

*Dit totale klachtenreglement treedt in werking op 1 juni 2019, vervangt alle voorgaande klachtenreglementen en is via de website [www.jeugdbescherming.nl](http://www.jeugdbescherming.nl) te raadplegen.*

#### Contactgegevens

##### Klachtfunctionaris Jeugdbescherming

E: [klacht@jeugdbescherming.nl](mailto:klacht@jeugdbescherming.nl)

M: 06 83 16 54 06

##### Secretariaat externe klachtencommissie

E: [klachtencommissie@jeugdbescherming.nl](mailto:klachtencommissie@jeugdbescherming.nl)

M: 06 53 94 87 57