

KLACHTEN- REGLEMENT

15 januari 2015

INHOUD

| | |
|---|-----------|
| ALGEMENE BEPALINGEN | 7 |
| Artikel 1: begrippen | 7 |
| DE KLACHTEN-PROCEDURE | 9 |
| Artikel 2: Waarover kan worden geklaagd | 9 |
| Artikel 3: Wie kan een klacht indienen | 9 |
| HET INDIENEN VAN EEN KLACHT | 10 |
| Artikel 4: vereisten aan klachtbrief | 10 |
| Artikel 6: waar moet een klacht worden ingediend | 10 |
| Artikel 7: Ontvangstbevestiging | 11 |
| ONTVANKELIJKHEID VAN EEN KLACHT | 11 |
| Artikel 8: ontvankelijk, niet-ontvankelijk of kennelijk ongegrond | 11 |
| Artikel 9: Bemiddelingsgesprek | 12 |
| BEHANDELING DOOR DE KLACHTEN-COMMISSIE | 12 |
| Artikel 10: Mogelijkheid schriftelijke toelichting | 12 |
| Artikel 11: documenten voor klachtbehandeling | 13 |
| Artikel 12: hoorzitting | 13 |
| Artikel 13: gemachtigde/ vertrouwenspersoon | 13 |
| Artikel 14: wraking en verschoning | 14 |
| Artikel 15: minderjarige klager | 14 |
| Artikel 16: termijn uitspraak klachtencommissie | 14 |
| Artikel 17: Uitspraak van de klachtencommissie | 15 |
| Artikel 18: Ernstig structureel falen van JBRR | 15 |
| REACTIE VAN JEUGDBESCHERMING ROTTERDAM RIJNMOND | 15 |
| Artikel 19 : reactie op uitspraak | 15 |
| Artikel 20: termijn voor de reactie | 15 |
| Artikel 21: geen beroep tegen uitspraak | 16 |
| BEPALINGEN OVER DE KLACHTENCOMMISSIE | 17 |
| Artikel 22: klachtencommissie met onafhankelijke leden | 17 |
| Artikel 23: termijn lidmaatschap | 17 |
| Artikel 24: einde lidmaatschap | 17 |
| Artikel 25: geheimhoudingsplicht | 18 |
| Artikel 26: Vacatiegelden en reiskostenvergoeding | 18 |
| KLACHTENDOSSIER- EN REGISTER | 19 |
| Artikel 27: klachtregister | 19 |
| Artikel 28: klachtdossier | 19 |
| JAARVERSLAG | 20 |
| Artikel 29: openbaar jaarverslag | 20 |

| | |
|---|-----------|
| KLACHTENREGELING EN HUISHOUDELIJK REGLEMENT | 20 |
| Artikel 30: vaststellen en wijzigen klachtenregeling | 20 |
| Artikel 31: bekendmaking klachtenregeling | 20 |
| Artikel 32: huishoudelijk reglement klachtencommissie | 21 |
| SLOTBEPALING | 21 |

INLEIDING

Jeugdbescherming Rotterdam Rijnmond streeft in de uitvoering van zijn werkzaamheden naar optimale kwaliteit. Maar waar gewerkt wordt gaan wel eens dingen mis. Er kunnen zich dan situaties voordoen waarin u zich als cliënt niet correct behandeld voelt. U heeft dan het recht een klacht in te dienen.

Cliënten hebben recht op een zorgvuldige behandeling van hun klachten. Immers onvrede die er leeft in de contacten tussen betrokkenen en Jeugdbescherming Rotterdam Rijnmond mag de hulpverlening aan het kind niet in de weg staan. Klachtenbehandeling dient met respect voor de onvrede en oplossingsmogelijkheden van beide partijen plaats te vinden waarbij het doel is om het vertrouwen tussen partijen te herstellen.

Uitgaande van het bovenstaande vindt Jeugdbescherming Rotterdam Rijnmond dat problemen en uitingen van onvrede in het algemeen het beste kunnen worden besproken in een rechtstreeks gesprek tussen de cliënt en de betrokken hulpverlener, eventueel gevolgd door een gesprek met de teammanager. In de meeste gevallen kan in een dergelijke gesprek een bevredigende oplossing gevonden worden.

Wanneer in deze contacten de problemen niet kunnen worden opgelost, kan de cliënt zijn klacht voorleggen aan de klachtencommissie van Jeugdbescherming Rotterdam Rijnmond.

Zoals blijkt uit de onderhavige klachtenregeling geeft Jeugdbescherming Rotterdam Rijnmond er de voorkeur aan om de betrokkenen samen tot een oplossing te laten komen via een bemiddelingsgesprek onder leiding van een onafhankelijke persoon. Komt men er in zo'n gesprek toch niet uit met elkaar, dan zal de klachtencommissie zich uitspreken over de klacht. Soms is het van te voren al duidelijk dat een bemiddelingsgesprek geen zin heeft. Dan kunt u meteen uw klacht door de onafhankelijke klachtencommissie laten behandelen.

Onverlet het bovenstaande behoudt de cliënt in alle gevallen zijn wettelijke recht, vastgelegd in de Jeugdwet om rechtstreeks een klacht in te dienen bij de klachtencommissie en haar te verzoeken de klacht te behandelen om tot een oordeel te komen.

ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1: begrippen

In deze regeling wordt verstaan onder:

1.1 *De Stichting*: Jeugdbescherming Rotterdam Rijnmond, gevestigd te (3013 AA Rotterdam aan het Delftseplein 29), vertegenwoordigd door de Raad van Bestuur of alle medewerkers, stagiaires en vrijwilligers, die in gedelegeerde bevoegdheid namens de Raad van Bestuur handelen.

1.2 *Klager*: degene die een klacht indient omtrent een gedraging van de Stichting of van een van de voor deze werkzame personen (zie verder artikel 3.1 van dit reglement)

1.3 *Beklaagde*: de Stichting Jeugdbescherming Rotterdam Rijnmond of voor haar werkzame personen.

1.4 *De commissie of klachtencommissie*: de op grond van artikelen 4.2.1, 4.2.2 en 4.2.3 Jeugd wet door de Stichting ingestelde commissie voor de behandeling van klachten.

1.5 *Secretariaat*: het secretariaat van de klachtencommissie.

1.6 *De Raad van Bestuur*: de Raad van Bestuur geïnstalleerd volgens de statuten van de Stichting

1.7 *Partij*: de indiener van de klacht en degene(n) op wiens beslissing, behandeling of bejegening de klacht betrekking heeft.

1.8 *Gemachtigde*: een rechtsgeleerde, een medewerker van het AKJ of een familielid.

1.9 *Vertrouwenspersoon*: degene die ten behoeve van klager ter ondersteuning bij de hoorzitting aanwezig is.

DE KLACHTEN-PROCEDURE

Artikel 2: Waarover kan worden geklaagd

2.1 Een klacht is het uiten van onvrede over een gedraging van een persoon die werkt voor Jeugdbescherming Rotterdam Rijnmond.

2.2 Er kan worden geklaagd over een "gedraging". Daaronder valt het handelen van een persoon (actief iets doen), maar ook het nalaten om iets te doen.

2.3 Het nemen van een besluit door Jeugdbescherming Rotterdam Rijnmond valt ook onder "gedraging". Het moet dan wel gaan om een besluit dat gevolgen heeft voor de klager. Besluiten waartegen beroep bij de kinderrechtster kan worden ingesteld of besluiten die de instelling als bestuursorgaan neemt, zijn hiervan uitgezonderd.

Artikel 3: Wie kan een klacht indienen

3.1 Een klacht kan worden ingediend door de jeugdige zelf, door zijn ouders, ouder zonder gezag, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent, of een pleegouder (art. 4.2.1 Jeugdwet) of een nabestaande indien de jeugdige, ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouders samen met de ouders het gezag over de jeugdige uitoefent of de pleegouder is overleden.

3.2 Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

3.3 Bij de klachtencommissie kan ook een klacht tegen de Stichting worden ingediend over een gedraging van haar of van voor haar werkzame personen, jegens een persoon die inmiddels is overleden.

3.4 Klachten van medewerkers van Jeugdbescherming Rotterdam Rijnmond over hun werkgever of over andere medewerkers van Jeugdbescherming Rotterdam Rijnmond, vallen niet onder deze klachtenregeling.

3.5 Een klacht van een professional over medewerkers van Jeugdbescherming Rotterdam Rijnmond valt niet onder deze regeling. Indien de professional een klacht heeft vanuit diens directe betrokkenheid bij de jeugdige en de klacht ziet op een gedraging van een medewerker van Jeugdbescherming Rotterdam Rijnmond jegens de jeugdige, kan de Raad van Bestuur de klachtencommissie verzoeken de klacht volgens de klachtenregeling af te handelen.

3.6 Als de klager zelf niet bekwaam of verhinderd is om een klacht in te dienen kan de klager een ander schriftelijk machtigen om namens hem een klacht in te dienen en hem bij de behandeling van de klacht bij te staan. Die andere persoon moet bij de klacht een schriftelijke machtiging van de klager overleggen.

HET INDIENEN VAN EEN KLACHT

Artikel 4: vereisten aan klachtbrief

4.1 Een klacht kan alleen schriftelijk worden ingediend in de vorm van een brief of e-mail.

4.2 De klachtbrief moet zijn geschreven in de Nederlandse taal.

4.3 De klacht dient in ieder geval de volgende informatie te bevatten:

- een beschrijving van de gedraging waarop de klacht betrekking heeft;
- een aanduiding van de tijd waarop/periode waarin en de plaats waar de gedraging heeft plaatsgevonden;
- naam en adres van de klager;
- de naam van de persoon, dan wel de namen van de personen tegen wie de klacht is gericht.

4.4 De klachtbrief moet zijn ondertekend door de klager.

Artikel 5: termijn waarbinnen geklaagd moet worden

5.1 De klacht dient zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen een jaar nadat de beklagde gedraging heeft plaatsgevonden of klager kennis daarvan heeft gekregen te worden ingediend.

5.2 Een na afloop van deze termijn ingediende klacht is niettemin ontvankelijk, indien blijkt dat de klacht is ingediend zo spoedig mogelijk als redelijkerwijs van de klager kon worden verwacht.

Artikel 6: waar moet een klacht worden ingediend

6.1 Een klacht wordt ingediend bij het secretariaat van de commissie op het volgende adres:
Klachtencommissie Jeugdbescherming Rotterdam Rijnmond
Delftseplein 29
3013 AA Rotterdam
dan wel via het e-mailadres: klachtencommissie@jbr.nl

6.2 De klacht wordt geacht te zijn ingediend op de dag waarop de klacht door de commissie wordt ontvangen.

6.3 Indien de klacht elders binnen de Stichting wordt ontvangen, zorgt de ontvanger dat de klacht zo spoedig mogelijk wordt doorgezonden naar de commissie. De klacht wordt dan geacht te zijn ingediend op de dag dat de Stichting de klacht heeft ontvangen.

6.4 De klager heeft altijd het recht om een ingediende klacht in te trekken. Een klacht is pas ingetrokken wanneer dit per brief of via e-mail is bevestigd aan het secretariaat van de klachtencommissie.

Artikel 7: Ontvangstbevestiging

7.1 Zodra de klachtbrief door het secretariaat van de klachtencommissie is ontvangen, stuurt het secretariaat een brief aan de klager. In die brief wordt de ontvangst van de klacht bevestigd. Deze ontvangstbevestiging wordt zo spoedig mogelijk verzonden, maar uiterlijk binnen één week. Het secretariaat stuurt ook een exemplaar van deze klachtenregeling toe aan klager of verwijst daarvoor naar de website.

7.2 Als iemand zich laat machtigen, stuurt het secretariaat ook een ontvangstbevestiging aan het postadres van de gemachtigde. De gemachtigde krijgt ook een exemplaar van deze klachtenregeling of wordt hiervoor verwezen naar de website.

ONTVANKELIJKHEID VAN EEN KLACHT

Artikel 8: ontvankelijk, niet-ontvankelijk of kennelijk ongegrond

8.1 De klachtencommissie beoordeelt de ontvankelijkheid van de klacht (oftewel of de klacht in behandeling genomen kan worden).

8.2 De klachtencommissie verklaart klager "niet-ontvankelijk" als:

- niet is voldaan aan de in deze regeling in de artikelen 4 en 5 gestelde eisen;
- de klacht is ingediend door iemand die daartoe niet bevoegd is;
- eenzelfde klacht van of namens klager bij de commissie in behandeling is of is geweest het afgelopen jaar.

8.3 De klachtencommissie kan op grond van de klachtbrief (en eventuele andere door de klager verstrekte gegevens/documenten) oordelen dat de klacht ongegrond is. Alleen als het voor de commissie overduidelijk is dat de klacht ongegrond is, kan de commissie de klacht, zonder verder onderzoek en zonder hoorzitting, "kennelijk ongegrond" verklaren.

8.4 Als de klager door de commissie niet-ontvankelijk of de klacht kennelijk ongegrond is verklaard, wordt de klacht niet verder in behandeling genomen.

8.5 Als de klager niet-ontvankelijk of de klacht kennelijk ongegrond is verklaard, dan deelt de klachtencommissie dit per brief mee aan de klager en beklagde. Daarbij geeft de commissie de redenen aan waarom zij tot dit oordeel is gekomen.

8.6 Bij twijfel over de ontvankelijkheid van de klager zal de klachtencommissie oordelen in het voordeel van de klager. Dit betekent dat de klager ontvankelijk zal worden verklaard en dat de klacht wordt behandeld.

8.7 Wanneer de commissie de klager ontvankelijk acht, stelt zij de beklagde en diens direct leidinggevende zo spoedig mogelijk na ontvangst van de klacht in de gelegenheid schriftelijk een toelichting te geven op de gedraging waarover is geklaagd.

8.8. De beklagde en diens leidinggevende krijgen hiertoe twee weken de tijd.

Artikel 9: Bemiddelingsgesprek

9.1 De klachtencommissie inventariseert bij klager of er ruimte is om de ontvankelijke klacht in aanmerking te laten komen voor informele afdoening. Als dat het geval is, verzoekt de commissie aan de leidinggevende van de beklagde medewerker om een bemiddelingsgesprek met de klager en de beklagde te organiseren. Indien de cliënt dit wenst kan de leidinggevende daartoe een beroep doen op een onafhankelijk mediator. Klager kan aangeven geen bemiddeling te willen. De klacht wordt dan direct door de klachtencommissie in behandeling genomen.

9.2 Het doel van een bemiddelingsgesprek is om de klacht naar tevredenheid van beide partijen op te lossen. Door over en weer elkaars zienswijze te vertellen en te luisteren naar elkaars visie ontstaat mogelijk begrip voor elkaars standpunt.

9.3 De leidinggevende laat binnen één week na het bemiddelingsverzoek van de klachtencommissie aan het secretariaat van de commissie weten wanneer het bemiddelingsgesprek plaatsvindt.

9.4 De bemiddeling dient binnen vier weken na het gestelde in 9.1 te hebben plaatsgevonden.

9.5 Het is aan de klager om, een week na afloop van de bemiddeling de (schriftelijke) uitkomst hiervan te berichten aan het secretariaat van de klachtencommissie en de beklagde.

9.6 Als een klacht is opgelost in een bemiddelingsgesprek wordt deze niet verder door de klachtencommissie in behandeling genomen. De klachtencommissie sluit dan het klachtdossier. De klager en de beklagde krijgen daarover een brief.

9.7 Als het bemiddelingsgesprek niet tot een bevredigend resultaat heeft geleid, neemt de klachtencommissie de klacht alsnog in behandeling, voor dat deel van de klacht waarover partijen niet tot overeenstemming zijn gekomen.

BEHANDELING DOOR DE KLACHTENCOMMISSIE

Artikel 10: Mogelijkheid schriftelijke toelichting

10.1 Indien de klachtencommissie de klacht ontvankelijk acht en de klager geen gebruik wenst te maken van de mogelijkheid tot een bemiddelingsgesprek, dan wel dat deze bemiddeling niet tot een voor klager bevredigend resultaat heeft geleid, verzoekt de klachtencommissie de beklagde om schriftelijk binnen 2 weken een nadere toelichting te geven op de klacht en de actuele stand van zaken alsmede om toezending van alle relevante stukken die betrekking hebben op de zaak. De toelichting moet worden gestuurd aan het secretariaat van de klachtencommissie.

10.2 Een kopie van de reactie van de beklagde wordt door het secretariaat uiterlijk een week voor de hoorzitting gezonden aan de andere partij.

Artikel 11: documenten voor klachtbehandeling

11.1 Alle schriftelijke stukken die tijdens de procedure door partijen zijn ingebracht, worden door de klachtencommissie betrokken bij het vormen van haar oordeel over de klacht.

11.2 De commissie kan ook bij anderen dan partijen verzoeken om nadere schriftelijke informatie. Dit kan alleen voor zover die informatie van belang kan zijn voor het vormen van een oordeel over de klacht.

11.3 Bij het verstrekken van informatie aan partijen worden door de commissie de bepalingen uit de Wet bescherming persoonsgegevens en de Jeugdwet nageleefd.

Artikel 12: hoorzitting

12.1 Om tot een oordeel te komen over de gegrondheid van de klacht, worden zowel de klager als de beklaagde in de gelegenheid gesteld door de klachtencommissie te worden gehoord op een hoorzitting. Hierbij geldt het beginsel van hoor en wederhoor.

12.2 De klachtencommissie spreekt geen oordeel uit voordat partijen in de gelegenheid zijn gesteld te worden gehoord dan wel schriftelijk een toelichting te geven.

12.3 Partijen ontvangen per brief een uitnodiging voor de hoorzitting van de klachtencommissie.

12.4 Uitgangspunt is dat de beklaagde al dan niet vergezeld van de leidinggevende of gedragsdeskundige verschijnt tenzij zwaarwegende omstandigheden zich daartegen verzetten. Partijen worden in principe in elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij een der partijen daartegen vooraf schriftelijk een met redenen omkleed bezwaar indient bij de commissie. Indien de commissie van oordeel is dat het bezwaar gegrond is kan de commissie besluiten partijen gescheiden te horen. In dat geval wordt van beide hoorzittingen een kort schriftelijk verslag opgesteld.

12.5 De behandeling van een klacht vindt niet in het openbaar plaats.

12.6 De klachtencommissie kan nadere regels stellen omtrent (de wijze van) horen van partijen.

12.7 Het is tijdens de hoorzitting aan partijen niet toegestaan om audio-opnamen te maken, tenzij hiervoor toestemming is gevraagd en verkregen van de klachtencommissie en de klager daartoe een formulier ondertekent waarin staat vermeld dat dergelijke opnames alleen voor gebruik binnen de klachtafhandeling zijn en niet anderszins gebruik mogen worden. Als er audio-opnamen gemaakt worden dan zullen de betrokkenen tijdens de hoorzitting alleen worden aangeduid met hun functie, en niet met hun persoonlijke gegevens.

12.8 Voor het maken van video-opnamen wordt geen toestemming gegeven.

Artikel 13: gemachtigde/ vertrouwenspersoon

13.1 De klager en beklaagde kunnen zich bij de behandeling laten bijstaan door een door hen zelf te kiezen gemachtigde of vertrouwenspersoon.

13.2 Als een gemachtigde of vertrouwenspersoon bij de hoorzitting aanwezig zal zijn moet dit uiterlijk één week voor de zitting aan de klachtencommissie worden gemeld.

Artikel 14: wraking en verschoning

14.1 Zowel de klager als de beklagde kan bezwaar maken tegen deelname van een lid van de klachtencommissie aan de behandeling van de klacht (wraking). Dit kan alleen als er feiten of omstandigheden zijn die het onafhankelijk oordelen door een commissielid kunnen bemoeilijken.

14.2 Een bezwaar wordt schriftelijk en gemotiveerd ingediend. De overige leden van de behandelende commissie beoordelen het verzoek en beslissen of het bezwaar terecht is. Indien het bezwaar tegen twee van de of alle drie de leden van de behandelende commissie is gericht, verzoekt de voorzitter van de klachtencommissie de Raad van Bestuur het bezwaar te beoordelen. Bij staking van stemmen wordt het bezwaar gehonoreerd. De beslissing wordt zo snel mogelijk, schriftelijk of mondeling (afhankelijk van de stand van zaken waarin de klachtbehandeling zich bevindt) meegedeeld aan partijen. Een mondelinge mededeling wordt per brief bevestigd aan partijen.

14.3 Een lid van de klachtencommissie kan zich onttrekken aan de behandeling van een klacht (verschoning). Dit kan wanneer er feiten of omstandigheden zijn die het voor dat lid kunnen bemoeilijken onafhankelijk over de klacht te kunnen oordelen. Een lid is verplicht zich te onttrekken aan de behandeling als de beide overige leden van de commissie die aan de behandeling van de klacht zullen deelnemen, van oordeel zijn dat die feiten of omstandigheden zich voordoen.

14.4 In geval van wraking of verschoning wordt het betrokken commissielid vervangen door een ander lid. Als er geen sprake is van wraking of verschoning, wordt de klachtbehandeling in dezelfde commissiesamenstelling voortgezet.

Artikel 15: minderjarige klager

15.1 Als een klacht is ingediend door een minderjarige cliënt, kan de klachtencommissie de wijze van behandeling van de klacht aanpassen aan de leeftijd en het ontwikkelingsniveau van de minderjarige. De klachtencommissie mag daarbij op onderdelen afwijken van de klachtenregeling, mits de belangen van klager en beklagde daardoor niet worden geschaad.

Artikel 16: termijn uitspraak klachtencommissie

16.1 De klachtencommissie stelt de klager en de Stichting binnen zes weken na ontvangst van de klacht schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht.

16.2 De klachtencommissie kan van deze termijn afwijken. De klachtencommissie deelt dit na afloop van de hoorzitting of per brief en met opgaaf van redenen mee aan de klager en beklagde. Daarbij wordt een nieuwe termijn vermeld waarbinnen de klachtencommissie uitspraak zal doen.

Artikel 17: Uitspraak van de klachtencommissie

17.1 De klachtencommissie kan een ontvankelijke klacht, geheel of gedeeltelijk gegrond of ongegrond verklaren. Ook kan de klachtencommissie zich onthouden van het geven van een oordeel over de gegrondheid van een klacht.

17.2 De klachtencommissie moet de uitspraak motiveren.

17.3. Bij de uitspraak kan de klachtencommissie aanbevelingen doen aan de Stichting.

17.4 De uitspraak wordt toegezonden aan de klager, en in een voorkomend geval diens gemachtigde, de beklaagde en diens direct leidinggevende. Daarnaast wordt de uitspraak toegestuurd aan de Raad van Bestuur van Jeugdbescherming Rotterdam Rijnmond.

Artikel 18: Ernstig structureel falen van JBRR

18.1 Indien een klacht zich richt op een ernstige situatie met een structureel karakter stelt de klachtencommissie de Stichting daarvan in kennis.

18.2 Indien het de klachtencommissie blijkt dat de Stichting ter zake geen maatregelen heeft genomen meldt de klachtencommissie dit aan de inspectie.

REACTIE VAN JEUGDBESCHERMING ROTTERDAM RIJNMOND

Artikel 19 : reactie op uitspraak

19.1 Door of namens de Raad van Bestuur van de Stichting wordt aan de klager een schriftelijke reactie gezonden op de uitspraak van de klachtencommissie. In die reactie wordt meegedeeld:

- of de Stichting het oordeel van de commissie met betrekking tot de gegrondheid van de klacht deelt;
- in hoeverre de Stichting het eens is met de eventueel gedane aanbevelingen van de commissie;
- of er naar aanleiding van het oordeel en de aanbevelingen van de commissie maatregelen worden genomen, en zo ja, welke dat zijn.

19.2 Een kopie van de reactie wordt gezonden aan de direct leidinggevende van de beklaagde en aan de klachtencommissie.

19.3 Indien een klacht betrekking heeft op een gedraging (van een lid) van de Raad van Bestuur worden de in deze regeling aan haar toegekende bevoegdheden uitgeoefend door de voorzitter van de Raad van Toezicht.

Artikel 20: termijn voor de reactie

20.1 De reactie op de uitspraak van de klachtencommissie wordt gegeven binnen vier weken na ontvangst van de uitspraak.

20.2 De termijn kan worden verlengd met ten hoogste vier weken. De reden voor de verlenging wordt schriftelijk meegedeeld aan de klager en in een voorkomend geval aan diens gemachtigde. Daarbij wordt ook aangegeven binnen welke termijn de reactie dan wel wordt gegeven. Een kopie van de mededeling wordt gezonden aan de klachtencommissie, de klager en in een voorkomend geval diens gemachtigde en direct leidinggevende van de beklaagde.

Artikel 21: geen beroep tegen uitspraak

21.1 Tegen de uitspraak van de klachtencommissie is geen hoger beroep mogelijk bij een rechterlijke instantie.

21.2. Klager kan wel de Nationale Ombudsman verzoeken een onderzoek in te stellen naar het handelen van Jeugdbescherming Rotterdam Rijnmond. Of een onderzoek mogelijk is, wordt bepaald door de Nationale Ombudsman.

BEPALINGEN OVER DE KLACHTENCOMMISSIE

Artikel 22: klachtencommissie met onafhankelijke leden

22.1 De Stichting stelt een commissie in die bestaat uit ten minste drie leden, welke personen niet werkzaam zijn voor of bij de Stichting en die tot taak heeft het behandelen van de bij de commissie ingediende klachten conform deze regeling.

22.2 De Raad van Bestuur benoemt de leden van de klachtencommissie en benoemt uit hun midden de voorzitter. De Raad van Bestuur biedt de door de klachtencommissie gewenste secretariële ondersteuning.

22.3 Leden worden voor hun benoeming door de Raad van Bestuur beoordeeld op hun deskundigheid.

22.4 De leden van de klachtencommissie zijn onafhankelijk in die zin dat zij niet voor of bij Jeugdbescherming Rotterdam Rijnmond werkzaam zijn. Leden mogen ook niet verbonden zijn aan een organisatie die zich in het bijzonder inzet voor de behartiging van belangen van jeugdigen, ouders, opvoeders, voogden, stiefouders en pleegouders in de jeugdhulpverlening, jeugdbescherming en/of jeugdreclassering, of die in relatie staan tot het Advies- en Meldpunt Kindermishandeling.

22.5 Kandidaat-leden geven voorafgaande aan hun eventuele benoeming inzicht aan de Raad van Bestuur in de door hen verrichte nevenactiviteiten. Indien een wijziging optreedt in hun activiteiten, brengen de betreffende leden de Raad van Bestuur hiervan op de hoogte.

22.6 Naast de taken die voortvloeien uit deze regeling fungeert de voorzitter in de klachtencommissie als coördinerend aanspreekpunt van de commissie.

22.7 Bij tussentijds aftreden van een lid van de klachtencommissie benoemt de Raad van Bestuur een nieuw lid.

Artikel 23: termijn lidmaatschap

23.1 Leden worden door de Raad van Bestuur benoemd voor een periode van maximaal vier jaar.

23.2 De Raad van Bestuur kan een lid eenmaal terstond herbenoemen voor een nieuwe periode van maximaal vier jaar.

Artikel 24: einde lidmaatschap

24.1 Het lidmaatschap van de klachtencommissie eindigt tussentijds door ontslag, op eigen verzoek, het niet langer voldoen aan de voorwaarden als vermeld in artikel 21.4 of overlijden.

24.2 De Raad van Bestuur kan een lid van de klachtencommissie schorsen of ontslaan al dan niet op voordracht van de klachtencommissie, wegens verwaarlozing van zijn taak, of wegens andere dringende redenen op grond waarvan handhaving als lid redelijkerwijs niet van de Raad van Bestuur kan worden verlangd. De Raad van Bestuur hoort het lid, alvorens te beslissen. Schorsing c.q. ontslag van het lid geschiedt schriftelijk en met opgaaf van redenen.

Artikel 25: geheimhoudingsplicht

25.1 De leden van de klachtencommissie en de ambtelijk secretaris hebben een plicht tot geheimhouding omtrent hetgeen aan hen tijdens de uitoefening van hun taak ter kennis komt en waarvan het vertrouwelijke karakter geacht kan worden aan hen bekend te zijn.

25.2 De leden van de klachtencommissie ondertekenen bij hun benoeming een geheimhoudingsverklaring.

Artikel 26: Vacatiegelden en reiskostenvergoeding

26.1 De leden van de klachtencommissie ontvangen voor de afhandeling van klachten vacatiegelden. Tevens ontvangen zij een reiskostenvergoeding van de Stichting.

26.2 De vacatiegelden en de reiskosten worden door de Stichting vastgesteld en kunnen jaarlijks per januari van elk kalenderjaar worden bijgesteld.

KLACHTENDOSSIER EN REGISTER

Artikel 27: klachtregister

27.1 De klachtencommissie houdt een register bij waarin alle binnengekomen klachten worden geregistreerd. In het klachtregister worden in ieder geval de volgende gegevens geregistreerd:

- datum van ontvangst van de klacht;
- naam van de klager;
- naam van de beklaagde;
- de wijze van afhandeling.

27.2 Ieder kalenderjaar wordt een nieuw klachtregister aangelegd voor de in dat jaar ingediende klachten. Lopende zaken worden overgeheveld naar het nieuwe jaar.

27.3 Een klachtregister wordt aan het einde van het kalenderjaar afgesloten. Een afgesloten klachtregister wordt niet later dan vijf jaar na afsluiting van het kalenderjaar vernietigd.

Artikel 28: klachtdossier

28.1 De documenten die op (de behandeling van) een klacht betrekking hebben, berusten bij de klachtencommissie in een apart klachtdossier zolang de klachtafhandeling niet is afgerond.

28.2 Het klachtdossier wordt na intrekking, afronding dan wel afsluiting van de klacht op andere wijze, door het secretariaat van de klachtencommissie toegezonden aan het archief.

28.3 Het klachtdossier wordt daartoe op naam van de (oudste) minderjarige gesteld.

28.4 Het klachtdossier dient gelijktijdig met het betreffende cliëntendossier te worden vernietigd. De gegevens in het klachtregister zijn hiervan uitgezonderd.

JAARVERSLAG

Artikel 29: openbaar jaarverslag

29.1 De Stichting stelt in samenwerking met de klachtencommissie elk kalenderjaar een openbaar verslag op. In dat jaarverslag wordt aangegeven:

- een beknopte beschrijving van deze klachtenregeling;
- de wijze waarop Jeugdbescherming Rotterdam Rijnmond de klachtenregeling onder de aandacht van cliënten heeft gebracht;
- de samenstelling van de klachtencommissie;
- in welke mate de klachtencommissie haar werkzaamheden heeft kunnen verrichten met inachtneming van de waarborgen van deze regeling;
- het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten;
- de strekking van de oordelen en aanbevelingen van de klachtencommissie;
- de besluiten van de Raad van Bestuur over de oordelen en aanbevelingen van de klachtencommissie.

29.2 De klachtencommissie brengt jaarlijks voor 1 april een verslag uit over haar werkzaamheden aan de directie.

29.3 Jeugdbescherming Rotterdam Rijnmond zendt het jaarverslag vóór 1 juni van het daaropvolgende kalenderjaar aan de Stadsregio Rotterdam, aan de Inspectie jeugdzorg en aan de cliëntenraad en betrokken cliëntenorganisaties. Tevens wordt het jaarverslag bekend gemaakt aan de medewerkers van Jeugdbescherming Rotterdam Rijnmond.

KLACHTENREGELING EN HUISHOUDELIJK REGLEMENT

Artikel 30: vaststellen en wijzigen klachtenregeling

30.1 De regeling wordt vastgesteld door de Stichting en kan slechts worden gewijzigd nadat de klachtencommissie en de cliëntenraad in de gelegenheid zijn gesteld over het voorstel tot wijziging advies uit te brengen en de ondernemingsraad heeft ingestemd met de wijziging.

30.2 Wijziging en/of intrekking heeft geen terugwerkende kracht.

30.3 In alle gevallen, waarin deze regeling niet voorziet, beslist de Raad voor Bestuur van de Stichting gehoord de (voorzitter van de) klachtencommissie.

Artikel 31: bekendmaking klachtenregeling

31.1 De klachtenregeling wordt gepubliceerd op het intranet (voor medewerkers) en de website (voor cliënten en derden) van Jeugdbescherming Rotterdam Rijnmond.

31.2 Bij aanvang van een hulpverleningstaak door Jeugdbescherming Rotterdam Rijnmond, wordt aan de cliënt een folder ter beschikking gesteld waarin de hoofdlijnen van de klachtenregeling zijn

opgenomen. In die folder staat ook waar de volledige klachtenregeling kan worden opgevraagd of is gepubliceerd.

Artikel 32: huishoudelijk reglement klachtencommissie

32.1 De Stichting ziet er op toe dat de klachtencommissie haar werkzaamheden verricht aan de hand van een door de klachtencommissie op te stellen huishoudelijk reglement.

32.2 In het huishoudelijk reglement worden regels opgenomen over de organisatie en werkwijze van de klachtencommissie. Tevens kan in het huishoudelijk reglement een nadere invulling of uitwerking worden gegeven van deze klachtenregeling.

32.3 Het huishoudelijk reglement van de klachtencommissie mag niet in strijd zijn met de klachtenregeling. Bij strijdigheid tussen het reglement en de regeling gaan de bepalingen uit de regeling voor op die uit het huishoudelijk reglement.

SLOTBEPALING

Deze klachtenregeling is vastgesteld door de Raad van Bestuur van Stichting Jeugdbescherming Rotterdam Rijnmond, met in achtneming van de toepassing zijnde wettelijke bepalingen. De regeling treedt in werking op 1 januari 2015.