

KLACHTEN- REGLEMENT

Januari 2018

INHOUD

- **INLEIDING**

ALGEMENE BEPALINGEN	6
Artikel 1: Begrippen	6
DE KLACHTPROCEDURE	7
Artikel 2: Waarover kan worden geklaagd	7
Artikel 3: Wie kan een klacht indienen	
GEBIEDSMANAGER	8
Artikel 4: Klachtgesprek met de gebiedsmanager	
HET INDIENEN VAN EEN KLACHT	8
Artikel 5: Vereisten aan klacht	8
Artikel 6: Termijn waarbinnen geklaagd moet worden	8
Artikel 7: Waar moet een klacht worden ingediend	9
ONAFHANKELIJKE KLACHTENBEMIDDELAAR	9
Artikel 8: Behandeling door de onafhankelijke klachtenbemiddelaar	9
BEHANDELING DOOR DE KLACHTENCOMMISSIE	10
Artikel 9: Ontvankelijk, niet-ontvankelijk of kennelijk ongegrond	10
Artikel 10: Mogelijkheid schriftelijke toelichting	11
Artikel 11: Documenten voor klachtbehandeling	11
Artikel 12: Hoorzitting	11
Artikel 13: Gemachtigde/vertrouwenspersoon	12
Artikel 14: Wraking of verschoning	12
Artikel 15: Minderjarige klager	13
OORDEEL	13
Artikel 16: Termijn oordeel klachtencommissie	13
Artikel 17: Oordeel van de klachtencommissie	14
Artikel 18: Ernstig structureel falen van JBRR	14
REACTIE VAN JEUGDBESCHERMING ROTTERDAM RIJNMOND	14
Artikel 19: Reactie op oordeel	14
Artikel 20: Termijn voor de reactie	15
Artikel 21: Geen beroep tegen uitspraak	15
BEPALINGEN OVER DE KLACHTENCOMMISSIE	15
Artikel 22: Klachtencommissie met onafhankelijke leden	15
Artikel 23: Termijn lidmaatschap	16

Artikel 24: Einde lidmaatschap	16
Artikel 25: Geheimhoudingsplicht	16
Artikel 26: Vacatiegelden en reiskostenvergoeding	16
BEPALINGEN OVER DE ONAFHANKELIJKE KLACHTENBEMIDDELAAR	17
Artikel 27: Onafhankelijke klachtenbemiddelaar	17
KLACHTENDOSSIER EN REGISTER	17
Artikel 28: Klachtenregister	17
Artikel 29: Klachtdossier	17
JAARVERSLAG	18
Artikel 30: Openbaar jaarverslag	18
KLACHTENREGLEMENT EN HUISHOUDELIJK REGLEMENT	18
Artikel 31: Vaststellen en wijzigen klachtenreglement	18
Artikel 32: Bekendmaking klachtenreglement	19
Artikel 33: Huishoudelijk reglement klachtencommissie	19
SLOTBEPALING	19

INLEIDING

Jeugdbescherming Rotterdam Rijnmond (nader te noemen JBRR) 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 JBRR 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 JBRR dat problemen en uitingen van onvrede in het algemeen het beste kunnen worden besproken in een rechtstreeks gesprek tussen de cliënt en de betrokken jeugdbeschermer/gebiedsmanager. De ervaring leert dat in een dergelijk gesprek vaak een bevredigende oplossing wordt gevonden.

Wanneer dit niet lukt kan de cliënt zijn klacht indienen bij het secretariaat van de klachtencommissie van JBRR.

Ook nadat een klacht is ingediend bij het secretariaat van de commissie, biedt JBRR de mogelijkheid aan cliënt tot een oplossing met JBRR te komen in een bemiddelingsgesprek onder leiding van een onafhankelijk klachtenbemiddelaar. 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.

De cliënt behoudt in alle gevallen zijn wettelijke recht, vastgelegd in de Jeugdwet, om een klacht in te dienen bij de klachtencommissie met het verzoek de klacht te behandelen en tot een oordeel te komen.

Het oordeel van de klachtencommissie wordt o.a. gestuurd naar het bestuur van JBRR. Het bestuur zal naar aanleiding hiervan een besluit op het oordeel over de klacht geven.

ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1: Begrippen

In dit reglement wordt verstaan onder:

- 1.1 *JBRR*: 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 JBRR of van een van de voor deze werkzame personen (zie verder artikel 3.1 van dit reglement)
- 1.3 *Beklaagde(n)*: JBRR 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 Jeugdwet door JBRR 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 JBRR.
- 1.7 *Partij*: de in de leden 1.2 en 1.3 genoemde klager en beklagde(n).
- 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.
- 1.10 *De gebiedsmanager*: de manager van het gebiedsteam waarin de beklagde(n) werkzaam is.
- 1.11 *De onafhankelijk klachtenbemiddelaar*: de door de Raad van Bestuur aangewezen bemiddelaar.
- 1.12 *Oordeel*: het oordeel van de klachtencommissie over de gegrondheid van de ingediende klacht(en).
- 1.13 *Besluit*: het besluit van de Raad van Bestuur over het oordeel van de klachtencommissie.

DE KLACHTENPROCEDURE

Artikel 2: Waarover kan worden geklaagd

- 2.1 Een klacht is het uiten van onvrede over een gedraging van een persoon die werkt of heeft gewerkt voor of onder verantwoordelijkheid van JBRR.
- 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. Het nemen van een besluit door JBRR valt ook onder ‘gedraging’. Het moet dan wel gaan om een besluit dat gevolgen heeft voor de klager.
- 2.3 Besluiten van JBRR waartegen beroep bij de kinderrechter kan worden ingesteld of besluiten die de instelling als bestuursorgaan neemt, zijn uitgezonderd.
- 2.4 De klachtencommissie is niet bevoegd te oordelen over klachten betreffende het beleid van JBRR.

Artikel 3: Wie kan een klacht indienen

- 3.1 Een klacht kan worden ingediend door de jeugdige zelf, door zijn ouder(s), de ouder(s) zonder gezag, degene die anders dan als ouder(s) samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent, of de pleegouder(s) (art. 4.2.1 Jeugdwet) of een nabestaande indien de jeugdige, de ouder(s), de ouder(s) zonder gezag, de voogd, de pleegouder(s) of degene die anders dan als ouder(s) samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent, is overleden.
- 3.2 Ook bestaat de mogelijkheid dat een gemachtigde namens de klager een klacht indient. Indien de gemachtigde geen advocaat of medewerker van het AKJ is, dient een schriftelijke, door de klager ondertekende, machtiging te worden overgelegd. In het vervolg wordt daar, waar “de klager” wordt vermeld, daaronder tevens diens gemachtigde begrepen.
- 3.3 Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.
- 3.4 Klachten van medewerkers van JBRR over hun werkgever of over andere medewerkers van JBRR, vallen niet onder dit klachtenreglement.
- 3.5 Een klacht van een professional over medewerkers van JBRR valt niet onder dit reglement. Indien de professional een klacht heeft vanuit diens directe betrokkenheid bij de jeugdige en de klacht ziet op een gedraging van een medewerker van JBRR jegens de jeugdige, kan de Raad van Bestuur de klachtencommissie verzoeken de klacht volgens het klachtenreglement af te handelen.

GEBIEDSMANAGER

Artikel 4: Klachtgesprek met de gebiedsmanager

- 4.1 Voorafgaand aan het indienen van een klacht bij de klachtencommissie kan de klager een gesprek aanvragen met de gebiedsmanager van de beklagde. Het uitgangspunt is dat de beklagde bij het gesprek aanwezig is.
- 4.2 Van het gesprek tussen de klager en de gebiedsmanager wordt door de gebiedsmanager een gespreksverslag opgesteld. De klager ontvangt een kopie van dit gespreksverslag.
- 4.3 Indien het gesprek tussen de klager en de gebiedsmanager niet leidt tot een bevredigende oplossing, kan de klager zich alsnog met zijn klachten richten tot de klachtencommissie, dan wel kan de gebiedsmanager aanbieden een onafhankelijk klachtenbemiddelaar in te schakelen.
- 4.4 Als de klager tevens een klacht bij de klachtencommissie heeft ingediend wordt de termijn voor de behandeling van de klacht door de klachtencommissie, zoals bedoeld in artikel 16.1, opgeschort tot het moment waarop duidelijk is dat het gesprek met de manager niet heeft geleid tot een bevredigende oplossing.

HET INDIENEN VAN EEN KLACHT BIJ DE KLACHTENCOMMISSIE

Artikel 5: Vereisten aan klacht

- 5.1 Een klacht wordt ingediend middels het klachtenformulier.
- 5.2 Het klachtenformulier is te vinden op de website van JBRR of kan op verzoek worden toegezonden door het secretariaat.
- 5.3 De klacht moet zijn geschreven in de Nederlandse taal.

Artikel 6: Termijn waarbinnen geklaagd moet worden

- 6.1 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.
- 6.2 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 7: Waar moet een klacht worden ingediend

- 7.1 Een klacht wordt digitaal via de website van JBRR dan wel per post bij het secretariaat ingediend.
- 7.2 De klacht wordt geacht te zijn ingediend op de dag waarop het klachtenformulier is ontvangen.
- 7.3 Zodra het per post ingediende klachtenformulier door het secretariaat is ontvangen wordt de ontvangst schriftelijk, met vermelding van de ontvangstdatum, bevestigd.
- 7.4 De klager heeft altijd het recht om een ingediende klacht in te trekken. Een klacht is pas ingetrokken wanneer dit via e-mail of per brief is bevestigd aan het secretariaat.

ONAFHANKELIJK KLACHTENBEMIDDELAAR

Artikel 8: Behandeling door de onafhankelijk klachtenbemiddelaar

- 8.1 Wanneer het klachtenformulier door het secretariaat is ontvangen wordt in de ontvangstbevestiging aan de klager gevraagd of een gesprek met de onafhankelijke klachtenbemiddelaar gewenst is.
- 8.2 Indien de klager een gesprek met de onafhankelijk klachtenbemiddelaar wenst dient de klager hierover contact op te nemen met het secretariaat. Het secretariaat stelt de onafhankelijk klachtenbemiddelaar en (de gebiedsmanager van) JBRR op de hoogte van de wens van klager.
- 8.3 Het doel van een bemiddelingsgesprek is om de klacht naar tevredenheid van partijen op te lossen.
- 8.4 Klager of JBRR kan aangeven geen bemiddeling te willen. De klacht wordt dan direct door de klachtencommissie in behandeling genomen.
- 8.5 De onafhankelijk klachtenbemiddelaar laat binnen één week na het bemiddelingsverzoek aan het secretariaat weten wanneer het bemiddelingsgesprek plaatsvindt.
- 8.6 De bemiddeling dient in beginsel binnen vier weken na het gestelde in 8.2 te hebben plaatsgevonden. Bij afwijking van deze termijn zullen partijen en het secretariaat van de onafhankelijk klachtenbemiddelaar bericht ontvangen over de reden van de afwijking.

- 8.7 De onafhankelijk klachtenbemiddelaar zal binnen een week na afloop van de bemiddeling de uitkomst hiervan schriftelijk berichten aan het secretariaat, de klager en de beklagde.
- 8.8 Als een klacht is opgelost in een bemiddelingsgesprek, wordt deze niet door de klachtencommissie in behandeling genomen. De klager en de beklagde krijgen daarover bericht.
- 8.9 Als het bemiddelingsgesprek niet (geheel) tot een bevredigend resultaat heeft geleid, neemt de klachtencommissie de klacht (gedeeltelijk) in behandeling.
- 8.10 De in artikel 16.1 bedoelde termijn wordt opgeschort gedurende de periode dat de klacht voor een bemiddelingsgesprek bij de onafhankelijk klachtenbemiddelaar in behandeling is.

BEHANDELING DOOR DE KLACHTENCOMMISSIE

Artikel 9: Ontvankelijk, niet-ontvankelijk of kennelijk ongegrond

- 9.1 De voorzitter van de klachtencommissie beoordeelt de ontvankelijkheid van de klacht.
- 9.2 De voorzitter van de klachtencommissie verklaart klager 'niet-ontvankelijk' als:
 - niet is voldaan aan de in dit reglement 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 in het afgelopen jaar en zich geen nieuwe feiten en omstandigheden hebben voorgedaan.
- 9.3 De klachtencommissie kan op grond van de klachtenformulier (en eventuele andere door de klager verstrekte gegevens/documenten) beslissen dat de klachtencommissie onbevoegd is op grond van artikel 2 of dat de klacht kennelijk ongegrond is.
- 9.4 Als de klacht door de voorzitter van de klachtencommissie niet-ontvankelijk is verklaard, als de klachtencommissie zich onbevoegd heeft verklaard of de klacht kennelijk ongegrond heeft verklaard, wordt de klacht niet in behandeling genomen.
- 9.5 De klachtencommissie deelt dit per brief mee aan de klager en beklagde. Daarbij geeft de commissie de redenen aan waarom zij tot deze beslissing is gekomen.
- 9.6 Bij twijfel over de ontvankelijkheid van de klager zal de klachtencommissie beslissen in het voordeel van de klager.
- 9.7 Wanneer de klacht ontvankelijk is, wordt deze zo spoedig mogelijk toegezonden aan de beklagde en diens direct leidinggevende.

Artikel 10: Mogelijkheid schriftelijke toelichting

- 10.1 Als 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 het secretariaat de beklagde om schriftelijk binnen twee weken een nadere toelichting te geven op de gedraging waarover is geklaagd en de actuele stand van zaken alsmede om toezending van alle relevante stukken die betrekking hebben op de zaak, waaronder het verslag van het gesprek tussen de klager en de gebiedsmanager. De toelichting moet worden gestuurd aan het secretariaat.
- 10.2 Een kopie van de reactie van de beklagde wordt door het secretariaat uiterlijk een week voor de hoorzitting gezonden aan klager.

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 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 beklagde in de gelegenheid gesteld door de klachtencommissie te worden gehoord op een hoorzitting. Hierbij geldt het beginsel van hoor en wederhoor.
- 12.2 Partijen ontvangen per brief een uitnodiging voor de hoorzitting van de klachtencommissie.
- 12.3 De klachtencommissie komt niet tot een oordeel voordat partijen in de gelegenheid zijn gesteld te worden gehoord dan wel schriftelijk een toelichting te geven. Mochten partijen geen gebruik willen maken van de mogelijkheid om gehoord te worden, dient dit gemotiveerd te worden aangegeven.
- 12.4 Uitgangspunt is dat de beklagde al dan niet vergezeld van de leidinggevende of gedragsdeskundige verschijnt.

- 12.5 Partijen worden in elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij een van de partijen daartegen vooraf schriftelijk een met redenen omkleed bezwaar indient bij de commissie. Als de commissie van oordeel is dat dit bezwaar gegrond is, kan de commissie besluiten partijen gescheiden te horen. In dat geval wordt van beide hoorzittingen een kort schriftelijk verslag opgesteld.
- 12.6 De behandeling van een klacht vindt niet in het openbaar plaats.
- 12.7 De klachtencommissie kan nadere regels stellen omtrent (de wijze van) het horen van partijen.
- 12.8 Het is tijdens de hoorzitting aan partijen niet toegestaan om audio-opnamen te maken, tenzij hiervoor vooraf toestemming is gevraagd en verkregen van de klachtencommissie en de klager daartoe een formulier ondertekent waarin staat vermeld dat dergelijke opnamen alleen voor gebruik binnen de klachtafhandeling zijn en niet anderszins gebruikt mogen en zullen worden. Als er audio-opnamen gemaakt worden, zullen de betrokkenen tijdens de hoorzitting alleen worden aangeduid met hun functie en niet met hun persoonlijke gegevens.
- 12.9 Voor het maken van video-opnamen wordt geen toestemming gegeven.

Artikel 13: Gemachtigde/vertrouwenspersoon

- 13.1 De klager en beklagde 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) op grond van feiten of omstandigheden die volgens klager of beklagde 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 of het bezwaar terecht is. Bij staking van stemmen wordt het bezwaar gehonoreerd. Als het bezwaar tegen twee of alle leden van de behandelende commissie is gericht, verzoekt de voorzitter van de klachtencommissie de Raad van Bestuur het bezwaar te beoordelen.

De beoordeling 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 mail of 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 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 het bezwaar wordt verworpen, wordt de klachtbehandeling in dezelfde commissiesamenstelling voortgezet.
- 14.5 In het geval van wraking of verschoning van meerdere commissieleden, waardoor de commissie niet langer voltallig bijeen kan komen, neemt de Raad van Bestuur een beslissing over de voortzetting van de behandeling van de klacht(en).

Artikel 15: Minderjarige klager

Als een klacht is ingediend door een minderjarige klager, 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 het klachtenreglement, mits de belangen van klager en beklaagde daardoor niet worden geschaad.

OORDEEL

Artikel 16: Termijn oordeel klachtencommissie

- 16.1 De klachtencommissie stelt de klager en JBRR binnen zes weken na ontvangst van de klacht, met uitzondering van het gestelde in artikel 7.4 en artikel 8.10, 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 beklaagde. Daarbij wordt een nieuwe termijn vermeld waarbinnen de klachtencommissie haar oordeel zal geven.

Artikel 17: Oordeel 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 haar oordeel motiveren.
- 17.3. Naast het oordeel omtrent de klacht kan de klachtencommissie algemene aanbevelingen doen aan JBRR.
- 17.4 Het oordeel wordt toegezonden aan de klager, de beklaagde en diens direct leidinggevende. Daarnaast wordt het oordeel toegestuurd aan de Raad van Bestuur.

Artikel 18: Ernstig structureel falen van JBRR

- 18.1 Als een klacht zich richt op een ernstige situatie met een structureel karakter, stelt de voorzitter van de klachtencommissie de Raad van Bestuur van de zorgen in kennis. Als het de klachtencommissie blijkt dat de Raad van Bestuur naar aanleiding van de in kennisstelling geen maatregelen heeft genomen, wendt de voorzitter van de klachtencommissie zich tot de Raad van Toezicht van JBRR.
- 18.2 Als het de klachtencommissie blijkt dat JBRR ter zake het bedoelde in artikel 18.1 geen maatregelen heeft genomen meldt de voorzitter van de klachtencommissie dit aan de Inspectie Jeugdzorg.

REACTIE VAN JEUGDBESCHERMING ROTTERDAM RIJNMOND

Artikel 19: Besluit op oordeel:

- 19.1 Door of namens de Raad van Bestuur wordt aan de klager een schriftelijke besluit gezonden op het oordeel van de klachtencommissie.
In dit besluit wordt meegedeeld:
- of JBRR het oordeel van de commissie met betrekking tot de gegrondheid van de klacht deelt;
 - in hoeverre JBRR 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 het besluit wordt gezonden aan de beklaagde, de gebiedsmanager van de beklaagde en aan de klachtencommissie.
- 19.3 Als een klacht betrekking heeft op een gedraging (van een lid) van de Raad van Bestuur worden de in dit reglement aan haar toegekende bevoegdheden uitgeoefend door de voorzitter van de Raad van Toezicht.

Artikel 20: Termijn voor het besluit

- 20.1 Het besluit op het oordeel van de klachtencommissie wordt gegeven binnen vier weken na ontvangst van het oordeel..
- 20.2 De termijn kan worden verlengd met ten hoogste vier weken. De reden voor de verlenging wordt schriftelijk meegedeeld aan de klager. Daarbij wordt ook aangegeven binnen welke termijn het besluit wel wordt gegeven. Een kopie van de mededeling wordt gezonden aan de klachtencommissie, de beklagde en de gebiedsmanager van de beklagde.

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 JBRR. Of een onderzoek mogelijk is, wordt bepaald door de Nationale Ombudsman.

BEPALINGEN OVER DE KLACHTENCOMMISSIE

Artikel 22: Klachtencommissie met onafhankelijke leden

- 22.1 JBRR stelt een commissie in die bestaat uit ten minste drie leden en die tot taak heeft het behandelen van de bij de commissie ingediende klachten conform dit reglement.
- 22.2 De leden van de klachtencommissie zijn onafhankelijk in die zin dat zij niet voor of bij JBRR werkzaam zijn, dan wel tot kortgeleden voor of bij JBRR werkzaam zijn geweest. 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 Veilig Thuis.
- 22.3 De Raad van Bestuur benoemt, in overleg met de zittende leden, de leden van de klachtencommissie en benoemt uit hun midden de voorzitter. JBRR stelt aan de klachtencommissie een ambtelijk secretaris ter beschikking, ter uitvoering van de in het klachtenreglement omschreven en daaruit voortvloeiende taken.
- 22.4 Leden worden voor hun benoeming door de Raad van Bestuur beoordeeld op hun deskundigheid.
- 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 dit reglement 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 conform hetgeen is bepaald in lid 22.3.

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 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 22.2 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 de 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 het secretariaat 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 JBRR.

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

BEPALINGEN OVER DE ONAFHANKELIJKE KLACHTENBEMIDDELAAR

Artikel 27: Bepalingen over de onafhankelijk klachtenbemiddelaar

- 27.1 De onafhankelijk klachtenbemiddelaar wordt benoemd door de Raad van Bestuur. Deze bemiddelaar is geen lid van de klachtencommissie. De onafhankelijk klachtenbemiddelaar wordt jaarlijks benoemd.
- 27.2 De benoeming van de onafhankelijk klachtenbemiddelaar kan tussentijds worden beëindigd door de Raad van Bestuur wegens verwaarlozing van de taak, of wegens andere dringende redenen op grond waarvan handhaving redelijkerwijs niet van de Raad van Bestuur kan worden verlangd. De Raad van Bestuur hoort de onafhankelijk klachtenbemiddelaar, alvorens te beslissen. De beëindiging geschiedt schriftelijk en met opgaaf van redenen.

KLACHTENDOSSIER EN REGISTER

Artikel 28: Klachtregister

- 28.1 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 en geboortedatum van de (jongste) minderjarige;
 - naam van de beklagde;
 - aard van de klacht;
 - tijdstip van afhandeling/sluiting dossier;
 - de wijze van afhandeling.
- 28.2 Ieder kalenderjaar wordt een nieuw klachtregister aangelegd voor de in dat jaar ingediende klachten. Lopende zaken worden overgeheveld naar het nieuwe jaar.
- 28.3 Een klachtregister wordt aan het einde van het kalenderjaar afgesloten.

Artikel 29: Klachtdossier

- 29.1 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.
- 29.2 Het klachtdossier wordt na intrekking, afronding dan wel afsluiting van de klacht op andere wijze, door het secretariaat gearchiveerd.

29.3 Het klachtdossier wordt daartoe op naam van de (jongste) minderjarige gesteld.

29.4 Het klachtdossier dient gelijktijdig met het betreffende cliëntendossier te worden vernietigd.

JAARVERSLAG

Artikel 30: Openbaar jaarverslag

- 30.1 JBRR stelt in samenwerking met (het secretariaat van) de klachtencommissie elk kalenderjaar een openbaar verslag op. In dat jaarverslag wordt aangegeven:
- een beknopte beschrijving van dit klachtenreglement;
 - de wijze waarop JBRR het klachtenreglement onder de aandacht van cliënten heeft gebracht;
 - de samenstelling van de klachtencommissie;
 - in welke mate de klachtencommissie de werkzaamheden heeft kunnen verrichten met inachtneming van de waarborgen van dit reglement;
 - het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten met de strekking van de oordelen en van de aanbevelingen van de klachtencommissie;
 - de besluiten van de Raad van Bestuur over de oordelen en aanbevelingen.
- 30.2 De klachtencommissie brengt jaarlijks vóór 1 april een verslag uit aan de Raad van Bestuur over de werkzaamheden in het voorgaande kalenderjaar.
- 30.3 JBRR zendt het jaarverslag vervolgens vóór 1 juni van hetzelfde kalenderjaar aan de Gemeenschappelijke Regeling, de Inspectie Jeugdzorg, de cliëntenraad, de betrokken cliëntenorganisaties en de klachtencommissie. Tevens wordt het jaarverslag bekend gemaakt aan de medewerkers van JBRR.

KLACHTENREGLEMENT EN HUISHOUELIJK REGLEMENT

Artikel 31: Vaststellen en wijzigen klachtenreglement

- 31.1 Dit reglement wordt vastgesteld door JBRR 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.
- 31.2 Wijziging en/of intrekking heeft geen terugwerkende kracht.
- 31.3 In alle gevallen, waarin dit reglement niet voorziet, beslist de Raad van Bestuur gehoord de voorzitter van de klachtencommissie.

Artikel 32: Bekendmaking klachtenreglement

- 32.1 Het klachtenreglement wordt gepubliceerd op het intranet (voor medewerkers) en de website (voor cliënten en derden) van JBRR.
- 32.2 Bij aanvang van een hulpverleningstaak door JBRR, wordt aan de cliënt een folder ter beschikking gesteld waarin de hoofdlijnen van het klachtenreglement zijn opgenomen. In die folder staat ook waar het volledige klachtenreglement kan worden opgevraagd of is gepubliceerd.

Artikel 33: Huishoudelijk reglement klachtencommissie

- 33.1 De Raad van Bestuur ziet er op toe dat de klachtencommissie haar werkzaamheden verricht aan de hand van een door de klachtencommissie op te stellen huishoudelijk reglement.
- 33.2 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 dit klachtenreglement.
- 33.3 Het huishoudelijk reglement van de klachtencommissie mag niet in strijd zijn met dit klachtenreglement. Bij strijdigheid tussen het reglement en dit reglement gaan de bepalingen uit dit reglement voor op die uit het huishoudelijk reglement.

SLOTBEPALING

Dit klachtenreglement is vastgesteld door de Raad van Bestuur van JBRR met in achtneming van de toepassing zijnde wettelijke bepalingen. Het reglement treedt in werking op 1 januari 2018.