

# **KLACHTEN- REGLEMENT**

April 2023

## INHOUD

### INLEIDING

<b>ALGEMENE BEPALINGEN</b>	<b>4</b>
Artikel 1: Begrippen	4
<b>- INFORMELE KLACHTAFHANDELING</b>	<b>6</b>
Artikel 2: Klachtbemiddelingsgesprek met de manager jeugdbescherming	
<b>- FORMELE KLACHTAFHANDELING: PROCEDURE</b>	<b>6</b>
Artikel 3: Waarover kan worden geklaagd	6
Artikel 4: Wie kan een klacht indienen	6
<b>HET INDIENEN VAN EEN KLACHT</b>	<b>8</b>
Artikel 5: Vereisten aan klacht	8
Artikel 6: Termijn waarbinnen geklaagd moet worden	8
Artikel 7: Waar moet een klacht worden ingediend	8
<b>BEHANDELING DOOR DE KLACHTENCOMMISSIE</b>	<b>9</b>
Artikel 8: Ontvankelijk, niet-ontvankelijk of kennelijk ongegrond	9
Artikel 9: Mogelijkheid schriftelijke toelichting	9
Artikel 10: Documenten voor klachtbehandeling	10
Artikel 11: Hoorzitting	10
Artikel 12: Gemachtigde, vertrouwenspersoon, ondersteuner	11
Artikel 13: Wraking of verschoning	11
Artikel 14: Minderjarige klager	12
<b>ORDEEL</b>	<b>13</b>
Artikel 15: Termijn oordeel klachtencommissie	13
Artikel 16: Oordeel van de klachtencommissie	13
Artikel 17: Ernstig structureel falen van JBRR	14
<b>REACTIE VAN JEUGDBESCHERMING ROTTERDAM RIJNMOND</b>	<b>14</b>
Artikel 18: Besluit op oordeel	14
Artikel 19: Termijn voor het besluit	14
Artikel 20: Geen beroep tegen uitspraak	15
<b>BEPALINGEN OVER DE KLACHTENCOMMISSIE</b>	<b>16</b>
Artikel 21: Klachtencommissie met onafhankelijke leden	16
Artikel 22: Termijn lidmaatschap	16
Artikel 23: Einde lidmaatschap	16
Artikel 24: Geheimhoudingsplicht	17

Artikel 25: Vacatiegelden en reiskostenvergoeding	17
<b>KLACHTENDOSSIER EN REGISTER</b>	<b>17</b>
Artikel 26: Klachtenregister	17
Artikel 27: Klachtdossier	18
<b>JAARVERSLAG</b>	<b>18</b>
Artikel 28: Openbaar jaarverslag	18
<b>KLACHTENREGLEMENT EN HUISHOUELIJK REGLEMENT</b>	<b>18</b>
Artikel 29: Vaststellen en wijzigen klachtenreglement	18
Artikel 30: Bekendmaking klachtenreglement	19
Artikel 31: Huishoudelijk reglement klachtencommissie	19
<b>SLOTBEPALING</b>	<b>19</b>

## INLEIDING

Jeugdbescherming Rotterdam Rijnmond (nader te noemen JBRR) streeft in de uitvoering van haar werkzaamheden naar optimale kwaliteit. Maar waar gewerkt wordt kan het anders lopen dan de bedoeling is. Er kunnen zich dan situaties voordoen waarin u zich als cliënt niet juist of goed behandeld voelt. U heeft dan het recht een klacht in te dienen en op een zorgvuldige behandeling van uw klacht.

Onvrede die er leeft in de contacten tussen u en JBRR mag namelijk de hulpverlening aan de jeugdige niet in de weg staan. JBRR vindt dat de klachtbehandeling met respect voor de onvrede en oplossingsmogelijkheden van beide partijen dient plaats te vinden waarbij het doel is om het vertrouwen tussen partijen te herstellen.

De klachtbehandeling kan voor JBRR een positieve bijdrage leveren door terugkoppeling van de bevindingen. JBRR kan hiervan leren zodat de uitvoering van de werkzaamheden geprofessionaliseerd wordt.

Uitgaande van het bovenstaande vindt JBRR daarom dat problemen en uitingen van onvrede in het algemeen het beste kunnen worden besproken in een rechtstreeks klachtbemiddelingsgesprek tussen de cliënt en JBRR. De ervaring leert dat in een dergelijk gesprek vaak een bevredigende oplossing wordt gevonden. Wanneer dit niet lukt kan de cliënt zijn klacht aan de onafhankelijke klachtencommissie van JBRR voorleggen.

Ook wanneer een klacht is ingediend bij de onafhankelijk klachtencommissie en er nog geen klachtbemiddelingsgesprek tussen de cliënt en JBRR heeft plaatsgevonden, kan deze mogelijkheid alsnog aan cliënt worden geboden. Komt men er tijdens dit klachtbemiddelingsgesprek toch niet uit met elkaar, dan kan de klachtencommissie, als de cliënt aangeeft dit te willen, zich alsnog uitspreken over de klacht.

Soms is het van te voren al duidelijk dat een klachtbemiddelingsgesprek geen zin heeft. In dat geval kan de klacht direct aan de onafhankelijke klachtencommissie worden voorgelegd.

Datum

Naam en handtekening Arina

## ALGEMENE BEPALINGEN

### Artikel 1: Begrippen

In dit reglement wordt verstaan onder:

- 1.1 *JBRR*: de Stichting Jeugdbescherming Rotterdam Rijnmond, gevestigd te (3083 AK) Rotterdam aan de Dynamostraat 16, 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 *Klacht*: Een klacht is het uiten van onvrede.
- 1.4 *Beklaagde(n)*: JBRR of voor haar werkzame personen.
- 1.5 *De klachtencommissie*: de op grond van artikelen 4.2.1, 4.2.2 en 4.2.3 Jeugdwet door JBRR ingestelde klachtencommissie voor de behandeling van klachten.
- 1.6 *Secretariaat*: het secretariaat van de klachtencommissie.
- 1.7 *De Raad van Bestuur*: de Raad van Bestuur benoemd volgens de statuten van JBRR.
- 1.8 *Partij*: de in de leden 1.2 en 1.4 genoemde klager en beklagde(n).
- 1.9 *Gemachtigde*: iemand die door klager is gemachtigd om namens hem of haar op te treden. Een gemachtigde treedt op in opdracht van de klager en namens de klager.
- 1.10 *Vertrouwenspersoon*: een beroepsmatige (erkende<sup>1</sup>) vertrouwenspersoon (zoals Jeugdstem) of een vrijwilliger die structureel optreedt als vertrouwenspersoon<sup>2</sup>. Alle vertrouwenspersonen moeten over een VOG beschikken.
- 1.11 *Ondersteuner*: een niet-wettelijke vertrouwenspersoon, bijvoorbeeld iemand uit het netwerk.
- 1.11 *Manager jeugdbescherming*: de manager van de beklagde(n)
- 1.12 *De werkbegeleider*: de medewerker die de jeugdbeschermmer begeleidt bij de werkprocessen.

---

<sup>1</sup> Erkend wil zeggen: instelling wordt door de gemeente gefinancierd, medewerkers werken conform een beroepscode en geheimhoudingsplicht en beschikken over een VOG.

<sup>2</sup> In 2019 is aan de definitie van vertrouwenspersoon in de Jeugdwet toegevoegd de persoon die als vrijwilliger structureel optreedt als vertrouwenspersoon

- 1.13 *Oordeel*: het oordeel van de klachtencommissie over de gegrondheid van de ingediende klacht(en).
- 1.14 *Besluit*: het besluit van de Raad van Bestuur over het oordeel van de klachtencommissie.

## INFORMELE KLACHTAFHANDELING

### Artikel 2: Klachtbemiddelingsgesprek met de manager jeugdbescherming

- 2.1 Voorafgaand aan het indienen van een klacht bij de klachtencommissie kan de klager een gesprek aanvragen met de manager van de beklaagde(n). In principe is de beklaagde bij het gesprek aanwezig.
- 2.2 Van het gesprek tussen de klager en de manager wordt een beknopt gespreksverslag opgesteld. De klager ontvangt een kopie van dit gespreksverslag.
- 2.3 Indien het gesprek tussen de klager en de manager niet leidt tot een bevredigende oplossing, kan de klager zich alsnog met zijn klachten richten tot de klachtencommissie,
- 2.4 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 15.1, opgeschort tot het moment waarop duidelijk is dat het gesprek met de manager niet heeft geleid tot een bevredigende oplossing.

## DE FORMELE KLACHTAFHANDELING

### DE PROCEDURE:

#### Artikel 3: Waarover kan worden geklaagd?

- 3.1 Een klacht dient betrekking te hebben op een gedraging van een persoon die werkt of heeft gewerkt voor of onder verantwoordelijkheid van JBRR. Onder een gedraging 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.
- 3.2 Er kan niet worden geklaagd over besluiten van JBRR waartegen beroep bij de kinderrechter kan worden ingesteld of over besluiten die de instelling als bestuursorgaan neemt.
- 3.3 De klachtencommissie is niet bevoegd te oordelen over klachten betreffende het beleid van JBRR.

#### Artikel 4: Wie kan een klacht indienen?

- 4.1 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.

- 4.2 Ook bestaat de mogelijkheid dat een gemachtigde namens de klager een klacht indient. Indien de gemachtigde geen advocaat of medewerker van Jeugdstem 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.
- 4.3 Klachten van medewerkers van JBRR over hun werkgever of over andere medewerkers van JBRR, vallen niet onder dit klachtenreglement.
- 4.4 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 heeft betrekking op een gedraging van een medewerker van JBRR jegens de jeugdige, dan kan de Raad van Bestuur de klachtencommissie verzoeken de klacht volgens het klachtenreglement af te handelen.



## **HET INDIENEN VAN EEN KLACHT**

### **Artikel 5: Vereisten aan klacht**

- 5.1 Klachten die niet zijn ingediend via het daartoe bestemde klachtenformulier worden niet in behandeling genomen.
- 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.
- 5.4 Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.
- 5.5 Indien de klacht(en) onvoldoende concreet zijn geformuleerd, kan de klachtencommissie de klacht(en) niet in behandeling nemen. De klachtencommissie biedt de klager een mogelijkheid tot concretisering, waarna de klager de klacht opnieuw kan indienen.

### **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 kan een klacht worden ingediend en hoe kan een klacht worden ingetrokken**

- 7.1 Een klacht wordt digitaal via de website van JBRR dan wel per post of via de email bij het secretariaat ingediend.
- 7.2 De klacht wordt geacht te zijn ingediend op de dag waarop het klachtenformulier is ontvangen door het secretariaat.
- 7.3 Zodra het per post ingediende klachtenformulier door het secretariaat is ontvangen wordt de ontvangst schriftelijk, met vermelding van de ontvangstdatum, bevestigd aan de klager.
- 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.

## **BEHANDELING DOOR DE KLACHTENCOMMISSIE**

### **Artikel 8: Ontvankelijk, niet-ontvankelijk of kennelijk ongegrond**

- 8.1 De voorzitter van de klachtencommissie beoordeelt de ontvankelijkheid van de klacht.
- 8.2 De voorzitter van de klachtencommissie verklaart klager 'niet-ontvankelijk' als:
  - niet is voldaan aan de in dit reglement in de artikelen 5 en 6 gestelde eisen;
  - de klacht is ingediend door iemand die daartoe niet bevoegd is;
  - eenzelfde klacht van of namens klager bij de klachtencommissie in behandeling is of is geweest in het afgelopen jaar en zich geen nieuwe feiten en omstandigheden hebben voorgedaan.
- 8.3 De klachtencommissie kan op grond van het klachtenformulier (en eventuele andere door de klager verstrekte gegevens/documenten) beslissen dat de klachtencommissie onbevoegd is op grond van artikel 3 of dat de klacht kennelijk ongegrond is.
- 8.4 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 verder in behandeling genomen.
- 8.5 De klachtencommissie deelt dit per brief mee aan de klager en beklaagde. Daarbij geeft de klachtencommissie de redenen aan waarom zij tot deze beslissing is gekomen.
- 8.6 Bij twijfel over de ontvankelijkheid van de klager zal de voorzitter van de klachtencommissie beslissen in het voordeel van de klager.
- 8.7 Wanneer de klacht ontvankelijk is, wordt deze zo spoedig mogelijk toegezonden aan de beklaagde en diens direct leidinggevende.

### **Artikel 9: Mogelijkheid schriftelijke toelichting**

- 9.1 Als de klachtencommissie de klacht ontvankelijk acht en de klager geen gebruik wenst te maken van de mogelijkheid tot een klachtbemiddelingsgesprek, dan wel dat deze bemiddeling niet tot een voor klager bevredigend resultaat heeft geleid, verzoekt het secretariaat de beklaagde 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 JBRR. De toelichting moet worden gestuurd aan het secretariaat.
- 9.2 Een kopie van de reactie van de beklaagde wordt door het secretariaat uiterlijk een week voor de hoorzitting gezonden aan klager.

## **Artikel 10: Documenten voor klachtbehandeling**

- 10.1 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.
- 10.2 Bij het verstrekken van informatie worden door de klachtencommissie de bepalingen uit de AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming) en de Jeugdwet nageleefd.

## **Artikel 11: Hoorzitting**

- 11.1 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.
- 11.2 Partijen ontvangen per brief een uitnodiging voor de hoorzitting van de klachtencommissie.
- 11.3 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.
- 11.4 Uitgangspunt is dat de beklagde al dan niet vergezeld van de manager, werkbegeleider of gedragswetenschapper van JBRR verschijnt.
- 11.5 Partijen worden in elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij een van de partijen daartegen vooraf schriftelijk een met redenen omkleed bezwaar indient bij de klachtencommissie. Als de klachtencommissie van oordeel is dat dit bezwaar gegrond is, kan de klachtencommissie besluiten partijen gescheiden te horen. In dat geval wordt van beide hoorzittingen een kort schriftelijk verslag opgesteld.
- 11.6 De behandeling van een klacht vindt niet in het openbaar plaats.
- 11.7 De klachtencommissie kan nadere regels stellen omtrent (de wijze van) het horen van partijen.
- 11.8 Tijdens de hoorzitting mag klager geluidsopnamen maken. De klachtencommissie hanteert de richtlijnen van JBRR voor geluidsopnamen die zij heeft opgesteld, naar aanleiding van de opgestelde spelregels door de Nationale Ombudsman voor geluidsopnamen. Deze richtlijn is alleen van toepassing voor geluidsopnamen en niet voor beeldopnamen;
  - De klachtencommissie vraagt aan klager die een geluidsopname wil maken, om dit vooraf kenbaar te maken aan de klachtencommissie.

- Als een klager een geluidsopname maakt, kan JBRR besluiten om zelf ook een opname te maken.
- Aan eventuele andere privépersonen die deelnemen aan het gesprek, moet vooraf om toestemming worden gevraagd voor het maken van een geluidsopname.
- Het doel van een geluidsopname is voor eigen gebruik van klager. Om thuis nog eens na te luisteren. De geluidsopnamen mogen ook worden gebruikt om deze te:
  - laten beluisteren door de advocaat van de klager;
  - gebruik voor een klacht-/tuchtprocedure;
  - gebruik ten behoeve van een juridische procedure;
  - gebruik ten behoeve van de uitvoering van de wettelijke taak van het bevoegd gezag, zoals de Raad voor de Kinderbescherming, de politie of het Openbaar Ministerie;
  - gebruik op grond van een wettelijk voorschrift.
- Mocht er een reden zijn om de geluidsopnamen te gebruiken voor een ander doel dan genoemd, dan is dit alleen toegestaan na overleg en gezamenlijke, schriftelijke toestemming van alle betrokken personen die te horen zijn op de geluidsopnamen.
- Het is verboden om de geluidsopnamen openbaar te maken of aan anderen te geven. Hieronder wordt onder andere (maar niet uitsluitend) verstaan dat de geluidsopnamen niet mogen worden geplaatst op het internet, social media, sound Cloud of aan de krant dan wel andere media mogen worden verstrekt.
- Het verbod tot openbaar maken of verspreiden van geluidsopnamen geldt ook na het afsluiten van een dossier.
- De geluidsopnamen dienen in originele staat behouden te blijven: de opname mag niet worden bewerkt of op enige andere wijze worden aangepast, door bijvoorbeeld knippen en plakken.
- Beeldopnamen vallen onder het portretrecht en mogen niet zonder toestemming worden gemaakt.

## Artikel 12: Gemachtigde/vertrouwenspersoon/ ondersteuner

- 12.1 De klager en beklaagde kunnen zich bij de behandeling van hun klacht laten bijstaan door een door hen zelf te kiezen gemachtigde, vertrouwenspersoon of ondersteuner.
- 12.2 Als bij een klachtgesprek informatie van derden (zoals de kinderen of de andere ouder) wordt besproken, dan kan uit het oogpunt van privacy alleen een **gemachtigde** of een **wettelijke vertrouwenspersoon** aansluiten. Als de andere ouder en/of de minderjarige van 12 jaar en ouder toestemming heeft gegeven voor de aanwezigheid van een **ondersteuner**, kan die ook aansluiten.
- 12.3 Als een gemachtigde, vertrouwenspersoon of ondersteuner bij de hoorzitting aanwezig zal zijn, moet dit uiterlijk één week voor de zitting aan de klachtencommissie worden gemeld.

### **Artikel 13: Wraking en verschoning**

13.1 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.

13.2 Een bezwaar wordt schriftelijk en gemotiveerd ingediend. De overige leden van de behandelende klachtencommissie beoordelen of het bezwaar terecht is. Bij staking van stemmen wordt het bezwaar gehonoreerd. Als het bezwaar tegen vier of alle leden van de behandelende klachtencommissie 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.

13.3 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 klachtencommissie die aan de behandeling van de klacht zullen deelnemen, van oordeel zijn dat die feiten of omstandigheden zich voordoen.

13.4 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 klachtencommissiesamenstelling voortgezet.

13.5 In het geval van wraking of verschoning van meerdere commissieleden, waardoor de klachtencommissie niet langer voltallig bijeen kan komen, neemt de Raad van Bestuur een beslissing over de voortzetting van de behandeling van de klacht(en).

### **Artikel 14: 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 beklagde daardoor niet worden geschaad.

## **OORDEEL**

### **Artikel 15: Termijn oordeel klachtencommissie**

- 15.1 De klachtencommissie stelt de klager en JBRR binnen zes weken na ontvangst van de klacht, met uitzondering van het gestelde in artikel 2.4., artikel 7.4 en artikel 8.6. schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht.
- 15.2 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 haar oordeel zal geven.

### **Artikel 16: Oordeel van de klachtencommissie**

- 16.1 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.
- 16.2 De klachtencommissie moet haar oordeel motiveren.
- 16.3 Naast het oordeel omtrent de klacht kan de klachtencommissie algemene aanbevelingen doen aan JBRR.
- 16.4 Het oordeel wordt toegezonden aan de klager, de beklagde, de eventuele collega die tijdens de hoorzitting aanwezig is en diens direct leidinggevende. Daarnaast wordt het oordeel toegestuurd aan de Raad van Bestuur.

## **Artikel 17: Ernstig structureel falen van JBRR**

- 17.1 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.
- 17.2 Als het de klachtencommissie blijkt dat JBRR ter zake het bedoelde in artikel 17.1 geen maatregelen heeft genomen meldt de voorzitter van de klachtencommissie dit aan de Inspectie Jeugdzorg.

## **REACTIE VAN JEUGDBESCHERMING ROTTERDAM RIJNMOND**

### **Artikel 18: Besluit op oordeel:**

- 18.1 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 klachtencommissie met betrekking tot de gegrondheid van de klacht deelt;
  - in hoeverre JBRR het eens is met de eventueel gedane aanbevelingen van de klachtencommissie;
  - of er naar aanleiding van het oordeel en de aanbevelingen van de klachtencommissie maatregelen worden genomen, en zo ja, welke dat zijn.
- 18.2 Een kopie van het besluit wordt gezonden aan de beklagde, de manager van de beklagde en aan de klachtencommissie.
- 18.3 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 19: Termijn voor het besluit**

- 19.1 Het besluit op het oordeel van de klachtencommissie wordt gegeven binnen vier weken na ontvangst van het oordeel.
- 19.2 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 manager van de beklagde.

## **Artikel 20: Geen beroep tegen uitspraak**

- 20.1 Tegen de uitspraak van de klachtencommissie is geen hoger beroep mogelijk bij een rechterlijke instantie.
- 20.2 Klager kan wel de nationale ombudsman of de gemeentelijke kinderombudsman<sup>3</sup> verzoeken een onderzoek in te stellen naar het handelen van JBRR. Of een onderzoek mogelijk is, wordt bepaald door de nationale ombudsman of de gemeentelijke kinderombudsman.

---

<sup>3</sup> <https://www.nationaleombudsman.nl/>  
<https://www.kinderombudsmanrotterdam.nl/>



## **BEPALINGEN OVER DE KLACHTENCOMMISSIE**

### **Artikel 21: Klachtencommissie met onafhankelijke leden**

- 21.1 De klachtencommissie moet ten minste bestaan uit drie leden waaronder een voorzitter die niet werkzaam is voor of bij de GI.
- 21.2 De klachtencommissie heeft tot taak het behandelen van de bij de klachtencommissie ingediende klachten conform dit reglement.
- 21.3 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.
- 21.4 Leden worden voor hun benoeming door de Raad van Bestuur beoordeeld op hun deskundigheid.
- 21.5 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.
- 21.6 Naast de taken die voortvloeien uit dit reglement fungeert de voorzitter in de klachtencommissie als coördinerend aanspreekpunt van de klachtencommissie.
- 21.7 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 22: Termijn lidmaatschap**

- 22.1 Leden worden door de Raad van Bestuur benoemd voor een periode van maximaal vier jaar.
- 22.2 De Raad van Bestuur kan een lid eenmaal herbenoemen voor een nieuwe periode van maximaal vier jaar.

### **Artikel 23: Einde lidmaatschap**

- 23.1 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.
- 23.2 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 24: Geheimhoudingsplicht**

- 24.1 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.
- 24.2 De leden van de klachtencommissie ondertekenen bij hun benoeming een geheimhoudingsverklaring.

#### **Artikel 25: Vacatiegelden en reiskostenvergoeding**

- 25.1 De leden van de klachtencommissie ontvangen voor de afhandeling van klachten vacatiegelden. Tevens ontvangen zij een reiskostenvergoeding van JBRR.
- 25.2 De vacatiegelden en de reiskosten worden door JBRR vastgesteld en kunnen jaarlijks per januari van elk kalenderjaar worden bijgesteld.

### **KLACHTENDOSSIER EN REGISTER**

#### **Artikel 26: Klachtregister**

- 26.1 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.
- 26.2 Ieder kalenderjaar wordt een nieuw klachtregister aangelegd voor de in dat jaar ingediende klachten. Lopende zaken worden overgeheveld naar het nieuwe jaar.
- 26.3 Een klachtregister wordt aan het einde van het kalenderjaar afgesloten.

## **Artikel 27: Klachtdossier**

- 27.1 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.
- 27.2 Het klachtdossier wordt na intrekking, afronding dan wel afsluiting van de klacht op andere wijze, door het secretariaat gearchiveerd.
- 27.3 Het klachtdossier wordt daartoe op naam van de (jongste) minderjarige gesteld.
- 27.4 Het klachtdossier dient gelijktijdig met het betreffende cliëntendossier te worden vernietigd.

## **JAARVERSLAG**

### **Artikel 28: Openbaar jaarverslag**

- 28.1 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.
- 28.2 De klachtencommissie brengt jaarlijks vóór 1 april een verslag uit aan de Raad van Bestuur over de werkzaamheden in het voorgaande kalenderjaar.
- 28.3 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 29: Vaststellen en wijzigen klachtenreglement**

- 29.1 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.

29.2 Wijziging en/of intrekking heeft geen terugwerkende kracht.

29.3 In alle gevallen, waarin dit reglement niet voorziet, beslist de Raad van Bestuur gehoord de voorzitter van de klachtencommissie.

### **Artikel 30: Bekendmaking klachtenreglement**

30.1 Het klachtenreglement wordt gepubliceerd op het intranet (voor medewerkers) en de website (voor cliënten en derden) van JBRR.

30.2 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 31: Huishoudelijk reglement klachtencommissie**

31.1 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.

31.2 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.

31.3 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 13 april 2023 .