

# Klachtenregeling

Interne klachtbehandeling en klachtbehandeling door de externe klachtencommissie

# Inhoudsopgave

<b>Inleiding</b> .....	4
<b>Contactgegevens</b> .....	4
Algemene bepalingen.....	5
Begripsbepalingen .....	5
<b>Klachtenregeling interne klachtbehandeling</b> .....	6
1.1 Doelstelling en uitgangspunten.....	6
1.2 Klachtenfunctionaris .....	6
1.2.1 Onafhankelijkheid .....	6
1.2.2 Bevoegdheden.....	6
1.2.3 Taken en verantwoordelijkheden .....	6
1.3 Het indienen van een klacht .....	7
1.4 Ondersteuning van de klager.....	7
1.5 Vervolgstappen.....	7
<b>Klachtenregeling externe klachtencommissie</b> .....	8
<i>De klachtencommissie</i> .....	8
2.1 Samenstelling klachtencommissie .....	8
2.2 Benoeming en ontslag .....	8
2.3 Bevoegdheden van de klachtencommissie.....	8
2.4 Geheimhoudingsplicht .....	8
<b>Klachtbehandeling door de externe klachtencommissie</b> .....	9
2.5 Indienen klacht.....	9
2.6 Schorsing beslissing .....	9
2.7 Informeren .....	9
2.8 Ontvangstbevestiging klacht.....	9
2.9 Behandeling van algemene klachten .....	10
2.10 Behandeling van klachten over vrijheidsbeperkende maatregelen of verlof .....	10
2.11 Hoorzitting .....	10
2.12 Oordeel van de klachtencommissie bij algemene klachten .....	11
2.13 Oordeel van de klachtencommissie bij klachten tegen vrijheidsbeperkende maatregelen of verlof ..	11
2.14 Ernstige situatie met een structureel karakter.....	12
2.15 Schriftelijke reactie Jeugdhulpaanbieder .....	12
2.16 Archivering klachtdossier.....	12

2.17	Verslaglegging .....	12
2.18	Slotbepalingen .....	13
2.19	Inwerkingtreding .....	13

## Inleiding

Wij doen onze uiterste best voor onze cliënten. Dat wil niet zeggen dat we geen fouten maken, of dat een cliënt ontevreden kan zijn, of dat we nooit iets doen waarop een cliënt of ouder ons wil aanspreken. Dit is vervelend, maar we kunnen er ook van leren. Wij hebben een klachtenregeling voor cliënten van Pactum die een klacht willen indienen. In deze klachtenregeling staat een laagdrempelige en oplossingsgerichte aanpak van klachten voorop. De mogelijkheid tot klagen is bedoeld voor cliënten en/of wettelijk vertegenwoordigers en voor relevante derden. Een klacht kan zich richten tegen een jeugdhulpaanbieder of tegen een persoon van wie de instelling zich bedient en heeft betrekking op een gedraging jegens de jeugdige of de ouder.

De cliënten ontvangen informatie over de klachtenprocedure in de cliëntenfolder en op de website.

Binnen Pactum kennen we twee klachtroutes:

### *Interne klachtbehandeling*

Voor wat betreft klachten tegen gedragingen door Pactum of tegen een persoon werkend voor Pactum, kan de klager een klacht indienen bij een persoon werkzaam voor Pactum, diens leidinggevende of de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris kan zo, voordat het formele traject opgestart wordt, bemiddelen tussen de klager en de aangeklaagde.

### *Externe klachtencommissie*

In de tweede plaats kan een klager een klacht indienen via de externe procedure. Dit betekent dat de klager zijn klacht indient bij de externe klachtencommissie. Dit kan als bemiddeling niet gelukt is of als de klager er direct voor kiest de klacht voor te leggen aan de externe klachtencommissie.

In deze regeling wordt in deel 1 de interne procedure, de klachtbehandeling en bemiddeling uitgelegd, waarna in deel 2 de formele procedure bij de externe klachtencommissie is opgenomen.

## Contactgegevens

Interne klachtbehandeling

[klachtenfunctionaris pactum@vigogroep.nl](mailto:klachtenfunctionaris pactum@vigogroep.nl)

Externe klachtencommissie:

### **Pactum Oost**

Externe klachtencommissie Pactum Oost  
t.a.v. het secretariaat Klachtencommissie,  
Antwoordnummer 420, 6660 VJ Zetten

of in het postvak Secretariaat Klachtencommissie, in de hal van het Centraal Bureau te Zetten  
of in het postvak nummer 19, in de hal bij de receptie te Deurne

[klachtenfunctionaris pactum@vigogroep.nl](mailto:klachtenfunctionaris pactum@vigogroep.nl)

### **Per post**

### **Pactum Zuid**

Externe klachtencommissie Pactum Zuid  
t.a.v. het secretariaat Klachtencommissie  
Postbus 161, 5750 AD Deurne

### **Per mail**

# Algemene bepalingen

## Begripsbepalingen

1. *Aangeklaagde*: degene tegen wie een klacht is gericht in dienst van of werkend voor de jeugdhulpaanbieder.
2. *Bemiddeling*: een gesprek tussen een daartoe namens de uitvoerder aangewezen persoon en de klager om te bezien of het verschil van mening dat ten grondslag ligt aan de klacht kan worden opgelost.
3. *Bestuurder*: het lid van de Raad van Bestuur van de jeugdhulpaanbieder.
4. *Directie*: diegene die namens de jeugdhulpaanbieder o.a. belast is met de verantwoordelijkheid voor afhandeling van klachten.
5. *Gedraging*: enig handelen of nalaten alsmede het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor een klager.
6. *Jeugdhulpaanbieder*: Stichting Pactum
7. *Klacht tegen een beslissing over vrijheidsbeperkende maatregelen of verlof*: een klacht over een beslissing als bedoeld in de artikelen 6.1.4 lid 7, 6.3.2.1 tot en met 6.3.2.5, 6.2.8 of een beslissing aangaande verlof als bedoeld in artikel 6.4.1 zoals beschreven in de Jeugdwet.
8. *Klacht*: een uiting van onvrede over een gedraging van de jeugdhulpaanbieder of voor de jeugdhulpaanbieder werkzame personen.
9. *Klachtencommissie*: de commissie belast met de behandeling van klachten bedoeld in artikel 4.2.1 en 6.5.1 uit de Jeugdwet.
10. *Klachtenfunctionaris*: de door de jeugdhulpaanbieder aangewezen onafhankelijke persoon die jeugdigen bij kan staan met betrekking tot het indienen van een klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen.
11. *Klager*: de jeugdige, een ouder, een ouder zonder gezag, een voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of een pleegouder aan wie de jeugdhulpaanbieder jeugdhulp verleent of heeft verleend. Of een nabestaande indien de jeugdige, ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of pleegouder is overleden. In geval van een klacht tegen een beslissing over vrijheidsbeperkende maatregelen of verlof is enkel de jeugdige of degene met gezag over hem bevoegd een dergelijke klacht in te dienen.
12. *Vertrouwenspersoon*: een onafhankelijke vertrouwenspersoon die ten behoeve van de jeugdigen van de jeugdhulpaanbieder werkzaam is.

# Klachtenregeling interne klachtbehandeling

## 1.1 Doelstelling en uitgangspunten

Pactum geeft de voorkeur aan een laagdrempelige, oplossingsgerichte klachtenbehandeling door bemiddeling van de klachtenfunctionaris. Zo kan de klachtenfunctionaris laagdrempelig met klager in gesprek gaan en hem of haar adviseren of informeren zonder dat deze informatie gedeeld wordt met anderen. Daarnaast kan de klacht worden behandeld in een gezamenlijk gesprek met de klager en eventueel de manager en/of een betrokken medewerker werkzaam voor Pactum,.

## 1.2 Klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris is werkzaam namens de jeugdhulpaanbieder en opereert onafhankelijk volgens de wet. De bevoegdheden, taken en verantwoordelijkheden van de klachtenfunctionaris worden toegelicht in deze paragraaf.

De klachtenfunctionaris is neutraal en spant zich in voor beide partijen. Dit gebeurt onder andere op basis van hoor en wederhoor. Alle informatie wordt vertrouwelijk behandeld, de klachtenfunctionaris heeft een geheimhoudingsplicht. Dat wil zeggen dat alle besproken informatie niet ongeraagd gedeeld wordt met derden.

Voor de rol van de klachtenfunctionaris bij klachten over vrijheidsbeperkende maatregelen of verlof is artikel 2.10 van deze klachtenregeling van toepassing.

### 1.2.1 Onafhankelijkheid

De klachtenfunctionaris werkt op een onafhankelijke wijze. Dat betekent dat Pactum zich onthoudt van inmenging en dat de klachtenfunctionaris zelf de handelswijze bepaalt bij de behandeling van een specifieke klacht, waarbij de insteek altijd is om zoveel mogelijk tot een oplossing te komen. De klachtenfunctionaris is niet betrokken bij aangelegenheden waarop de klacht betrekking heeft.

### 1.2.2 Bevoegdheden

De klachtenfunctionaris kan, indien ingeschat wordt dat dit nodig is voor een goede behandeling van de klacht, informatie inwinnen. Met toestemming van de cliënt of zijn wettelijk vertegenwoordiger kan de klachtenfunctionaris relevante stukken inzien en gebruiken voor de behandeling van de klacht.

De klachtenfunctionaris kan op verschillende manieren onderzoek verrichten, o.a. door gesprekken te voeren met personen die bij de klacht betrokken zijn.

### 1.2.3 Taken en verantwoordelijkheden

- Ontvangen van klachten via een daarvoor opengesteld emailadres of telefoonnummer.
- Eerste contact leggen met de klager, eventueel om de klacht aan te horen of te laten verduidelijken.
- Het geven van informatie en advies over de mogelijkheden voor behandeling van de klacht.
- Het onderzoeken van mogelijkheden voor een oplossing van de klacht en het bieden van begeleiding daarbij.
- Het doorsturen van klachten naar de personen die bij de klacht betrokken zijn.
- Bewaken van een zorgvuldige klachtenbehandeling.
- Registreren van ontvangen klachten en van het verloop van de klachtenbehandeling.
- Eventuele trends in de klachten signaleren en deze trends geanonimiseerd voorleggen aan Manager Kwaliteit en Veiligheid en MT, zodat hierop verbetering kan plaatsvinden.
- Geanonimiseerd rapporteren in het maatschappelijk jaarverslag over de formele en informele klachtenafhandeling. De rapportages in het jaarverslag zullen niet herleidbaar zijn tot een persoon.

### 1.3 Het indienen van een klacht

Een klacht wordt ingediend binnen een redelijke termijn waarop hetgeen waarover de klacht gaat, heeft plaatsgevonden.

Als redelijke termijn wordt aangenomen binnen één jaar gerekend vanaf het plaatsvinden van de gedraging waarover wordt geklaagd. Van deze redelijke termijn van één jaar kan door de klachtenfunctionaris gemotiveerd worden afgeweken indien de klachtenfunctionaris van mening is dat van de klager redelijkerwijs niet verwacht kon worden dat hij de klacht eerder indiende of wegens andere bijzondere omstandigheden.

De klager ontvangt binnen 7 werkdagen na ontvangst van de klacht door de klachtenfunctionaris een reactie.

### 1.4 Ondersteuning van de klager

Het is voor de klager mogelijk om zich te laten ondersteunen door een persoon naar keuze, bijvoorbeeld uit de eigen omgeving of een onafhankelijke vertrouwenspersoon. De klager kan hiervoor kosteloos een beroep doen op een vertrouwenspersoon van de Jeugdstem [www.jeugdstem.nl](http://www.jeugdstem.nl) of van Zorgbelang inclusief <https://www.zorgbelanginclusief.nl/>.

### 1.5 Vervolgstappen

Indien het bemiddelingstraject niet het gewenste resultaat heeft opgeleverd, kan de cliënt of diens wettelijk vertegenwoordiger alsnog kiezen voor de externe klachtenprocedure en een klacht indienen bij de externe klachtencommissie.

# Klachtenregeling externe klachtencommissie

## *De klachtencommissie*

### 2.1 Samenstelling klachtencommissie

1. De directeur benoemt een klachtencommissie die bestaat uit minimaal drie leden, waaronder een voorzitter. Conform de Jeugdwet dient in ieder geval de voorzitter niet werkzaam te zijn bij de jeugdhulpaanbieder.
2. Een lid van de klachtencommissie op wie een klacht rechtstreeks betrekking heeft, wordt niet benoemd tot lid van de commissie die de klacht zal behandelen.
3. Indien het gaat om een klacht tegen een beslissing over een vrijheidsbeperkende maatregel of verlof zal in de commissie die de klacht behandelt in ieder geval een jurist en een gekwalificeerde gedragswetenschapper zitting hebben.
4. Indien het een klacht betreft tegen een geneeskundige behandeling als bedoeld in artikel 6.3.2.3, onderdeel b van de Jeugdwet, niet zijnde een behandeling van een psychiatrische stoornis, maakt een arts deel uit van de commissie.
5. Indien het een klacht betreft tegen een geneeskundige behandeling als bedoeld in artikel 6.3.2.3 onderdeel b van de Jeugdwet, indien het gaat om een behandeling van een psychiatrische stoornis, maakt een psychiater deel uit van de commissie.
6. De klachtencommissie wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris en secretariaat. De ambtelijk secretaris en het secretariaat zijn geen leden van de klachtencommissie.

### 2.2 Benoeming en ontslag

1. De leden van de klachtencommissie worden benoemd voor een periode van vier jaar. Zij worden benoemd, geschorst en ontslagen door de directeur. Na afloop van deze termijn bestaat de mogelijkheid tot herbenoeming van de leden.
2. De leden kunnen slechts van hun functie ontheven worden wegens verwaarlozing van hun taak of wanneer het lid door handelen of nalaten ernstig nadeel toebrengt aan het in hem te stellen vertrouwen. De leden van de klachtencommissie kunnen op enig moment tijdens hun benoemingsperiode zelf terugtreden. Zij stellen de directeur hiervan schriftelijk op de hoogte.
3. De directeur voorziet binnen een termijn van drie maanden in de invulling van tussentijdse vacatures.

### 2.3 Bevoegdheden van de klachtencommissie

De klachtencommissie is in beginsel bevoegd alle plaatsen van de instelling van de jeugdhulpaanbieder te betreden en informatie in te winnen, zoals het horen van getuigen en alle stukken, waaronder onderdelen uit het dossier van de jeugdige in te zien, voor zover relevant voor het behandelen van de klacht en met inachtneming van het privacyreglement en wet- en regelgeving.

### 2.4 Geheimhoudingsplicht

De leden van de klachtencommissie zijn verplicht tot geheimhouding tijdens en na de behandeling van klachten, van hetgeen hen uit hoofde van hun functie bekend is geworden.



## Klachtbehandeling door de externe klachtencommissie

### 2.5 Indienen klacht

1. Klager wendt zich schriftelijk tot de klachtencommissie, binnen een redelijke termijn nadat de bestreden gedraging heeft plaatsgevonden of klager kennis heeft genomen van de betreffende beslissing. Aangegeven moet worden wat (de grond van) de klacht is en wanneer het speelde.
2. Als redelijke termijn zoals bedoeld in lid 1 wordt gezien binnen één jaar gerekend vanaf het plaatsvinden van de gedraging waarover wordt geklaagd. Van deze redelijke termijn van één jaar kan door de klachtencommissie gemotiveerd worden afgeweken indien de klachtencommissie van mening is dat van de klager redelijkerwijs niet verwacht kon worden dat hij de klacht eerder indiende of wegens andere bijzondere omstandigheden.
3. Als het gaat om een klacht over (een beslissing tot) een vrijheidsbeperkende maatregel of verlof, dient de klager zijn klacht schriftelijk in bij de klachtencommissie, binnen een redelijke termijn nadat de bestreden gedraging heeft plaatsgevonden of klager kennis heeft genomen van de betreffende beslissing. Aangegeven moet worden wat (de grond van) de klacht is en wanneer het speelde.
4. Klager kan zich bij het indienen van de klacht laten begeleiden door de vertrouwenspersoon.
5. Indien klager de Nederlandse taal onvoldoende beheerst, zorgt de voorzitter van de klachtencommissie voor bijstand van een tolk.
6. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.
7. Klager kan de klacht op elk moment intrekken middels een schriftelijk bericht aan de klachtencommissie.

### 2.6 Verzoek om schadevergoeding

1. Bij het indienen van een klacht als bedoeld in artikel 2.5, kan de klager tevens om schadevergoeding door de jeugdhulpaanbieder verzoeken.
2. De klachtencommissie kan ook ambtshalve tot schadevergoeding door de jeugdhulpaanbieder besluiten.
3. Voordat de klachtencommissie overgaat tot het toekennen van schadevergoeding, hoort zij de jeugdhulpaanbieder.
4. De schadevergoeding wordt naar billijkheid vastgesteld.

### 2.7 Schorsing beslissing

De klager die een klacht heeft ingediend bij de klachtencommissie over een vrijheidsbeperkende maatregel, de weigering om een kind in de gesloten accommodatie te laten verzorgen en op te voeden of over verlof kan tevens de voorzitter van de beroepscommissie van de Raad voor strafrechtstoepassing en jeugdbescherming (RSJ) verzoeken om de beslissing waarop de klacht betrekking heeft te schorsen voor de duur van de klachtenprocedure.

### 2.8 Informeren

De ambtelijk secretaris informeert de aangeklaagde en de directie over de klacht.

### 2.9 Ontvangstbevestiging klacht

1. Door de ambtelijk secretaris wordt binnen 7 werkdagen een schriftelijke bevestiging van de ontvangst van de klacht gezonden aan klager, waarbij de klager wordt geïnformeerd over het verloop van de procedure. Indien klager namens een cliënt of diens vertegenwoordiger een klacht indient, wordt een toestemmingsverklaring verzonden waarop cliënt of diens vertegenwoordiger toestemming geeft aan klager om het klachtproces te doorlopen.

2. Bij de ontvangstbevestiging wordt aan klager verzocht of klager openstaat voor bemiddeling van de door klager ingediende klacht, tenzij klager al reeds in de klacht daarover een standpunt heeft ingenomen.
3. Bij de ontvangstbevestiging wordt meegedeeld dat de aangeklaagde en directie zijn geïnformeerd over de klachten in het bezit zijn gesteld van een afschrift van de klacht. Deze klachtregeling wordt tevens verstrekt.
4. Indien een vertegenwoordiger of vertrouwenspersoon namens de cliënt een klacht indient, ontvangt ook deze eveneens een ontvangstbevestiging, alsmede deze klachtregeling.

## 2.10 Behandeling van algemene klachten

1. Wanneer klager bemiddeling van de ingediende klacht wenst, zal de klachtenfunctionaris dit traject inzetten conform hoofdstuk 1 van deze klachtenregeling.
2. De beslistermijn wordt opgeschort met de bemiddelingstermijn.
3. Als de bemiddeling voor de klager tot een bevredigend resultaat heeft geleid, stuurt de ambtelijk secretaris na overleg met de voorzitter van de klachtencommissie een brief aan de klager en de directie dat de klacht als afgehandeld wordt beschouwd.
4. De klacht wordt door de ambtelijk secretaris aan de voorzitter van de externe klachtencommissie aangeboden als de bemiddeling niet geslaagd is of als de klager aangeeft de klacht rechtstreeks aan de externe klachtencommissie wenst voor te leggen. De klacht wordt dan behandeld in een hoorzitting.
5. Dit artikel is niet van toepassing wanneer sprake is van een klacht tegen een vrijheidsbeperkende maatregel of verlof. In dat geval is artikel 2.11 van toepassing.

## 2.11 Behandeling van klachten over vrijheidsbeperkende maatregelen of verlof

1. Wanneer klager bemiddeling ten aanzien van de klacht over de vrijheidsbeperkende maatregelen of verlof wenst, zal de ambtelijk secretaris dit verzoek naar de voorzitter doorsturen.
2. De klachtbemiddeling omtrent vrijheidsbeperkende maatregelen of verlof wordt door de voorzitter van de klachtencommissie in beginsel gedelegeerd naar één van de klachtenfunctionarissen, tenzij klager uitdrukkelijk bezwaar maakt tegen deze delegatie. In geval van bezwaar van klager zal één van de leden van de klachtencommissie het bemiddelingstraject inzetten.
3. De ambtelijk secretaris draagt er zorg voor dat de bemiddelaar de klacht ontvangt. Van de uitkomst van het bemiddelingsgesprek wordt door de bemiddelaar, schriftelijk verslag gedaan aan de klager, de aangeklaagde en de klachtencommissie.
4. De beslistermijn wordt opgeschort met de bemiddelingstermijn.
5. Als de bemiddeling is geslaagd stuurt de ambtelijk secretaris het bemiddelingsverslag aan de voorzitter van de externe klachtencommissie.
6. Als de bemiddeling niet is geslaagd, wordt de klacht verder behandeld door de klachtencommissie in een hoorzitting.
7. Dit artikel is niet van toepassing wanneer sprake is van een algemene klacht, niet zijnde een klacht tegen een vrijheidsbeperkende maatregel of verlof. In dat geval is artikel 2.10 van toepassing.

## 2.12 Hoorzitting

1. De klager en de aangeklaagde worden door de ambtelijk secretaris voor de hoorzitting opgeroepen. De oproep dient minimaal vijf dagen vóór de datum van de hoorzitting verzonden te zijn.
2. In de oproep wordt mededeling gedaan van de samenstelling van de klachtencommissie.
3. De klager en de aangeklaagde worden in de gelegenheid gesteld mondeling en/of schriftelijk een toelichting te geven op de gedraging waarover is geklaagd.
4. Van een schriftelijke toelichting ontvangt de wederpartij een afschrift.

- Partijen worden in beginsel in elkaars aanwezigheid gehoord op een hoorzitting. Indien daartegen zwaarwegende redenen zijn, kan de klachtencommissie op verzoek van één van de partijen besluiten dat niet gezamenlijk wordt gehoord.
- De klager en de aangeklaagde kunnen zich bij de klachtbehandeling laten bijstaan. De klager kan hiervoor kosteloos een beroep doen op een vertrouwenspersoon van Jeugdstem of van Zorgbelang Inclusief. De aangeklaagde kan zich laten vertegenwoordigen door een andere persoon werkzaam voor de jeugdhulpaanbieder.
- De klachtencommissie kan directie, klager en aangeklaagde verzoeken schriftelijke informatie, van belang voor een juiste beoordeling van de klacht, aan de klachtencommissie te overhandigen. Bij het verstrekken van informatie dient de persoonlijke levenssfeer van betrokkenen beschermd te worden. Alle informatie die ter kennis van de klachtencommissie komt, is voor klager en de aangeklaagde, ter inzage.
- In afwijking van het in het voorgaande lid bepaalde, kan de klachtencommissie, indien daarvoor redenen zijn, op verzoek van één der partijen besluiten dat bepaalde stukken niet door de wederpartij kunnen worden ingezien.
- De klachtencommissie is bevoegd getuigen en deskundigen te horen. Indien daar kosten aan zijn verbonden overlegt de klachtencommissie vooraf over de kosten met de directie.

### 2.13 Oordeel van de klachtencommissie bij algemene klachten

- De klachtencommissie stelt de klager en de aangeklaagde binnen zes weken nadat de hoorzitting heeft plaatsgevonden, schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van haar oordeel over de ontvankelijkheid en gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van een aanbeveling aan de directie of aangeklaagde.
- Indien het voor de klachtencommissie niet mogelijk is haar oordeel over de klacht uit te brengen binnen de genoemde termijn van lid 1, doet zij daarvan binnen die termijn schriftelijk met redenen omkleed mededeling aan de klager, de aangeklaagde en de directie met vermelding van de termijn waarbinnen zij haar oordeel zal uitbrengen. Deze verlengde termijn bedraagt uiterlijk nog eens zes weken.
- De beslissing van de klachtencommissie strekt tot:
  - onbevoegdverklaring van de klachtencommissie;
  - niet-ontvankelijkverklaring van de klacht;
  - geheel of gedeeltelijk gegrondverklaring van de klacht of;
  - ongegrondverklaring van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
- Dit artikel is niet van toepassing wanneer sprake is van een klacht tegen een vrijheidsbeperkende maatregel of verlot. In dat geval is artikel 2.14 van toepassing.

### 2.14 Oordeel van de klachtencommissie bij klachten tegen vrijheidsbeperkende maatregelen of verlot

- De klachtencommissie stelt de klager en de aangeklaagde binnen vier weken na ontvangst van de klacht, schriftelijk en met redenen omkleed, in kennis van haar oordeel over de ontvankelijkheid en gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van een aanbeveling aan de directie of aangeklaagde.
- De beslissing van de klachtencommissie strekt tot:
  - onbevoegdverklaring van de klachtencommissie;
  - niet-ontvankelijkverklaring van de klacht;
  - geheel of gedeeltelijk gegrondverklaring van de klacht of;
  - ongegrondverklaring van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
- Indien de klachtencommissie de klacht gegrond verklaart, vernietigt zij de bestreden beslissing geheel of gedeeltelijk. Gehele of gedeeltelijke vernietiging brengt vernietiging van de rechtsgevolgen van de beslissing of het vernietigde gedeelte van de beslissing mee.
- Indien de klachtencommissie de klacht gegrond verklaart, kan zij degene die de beslissing heeft genomen opdragen een nieuwe beslissing te nemen en voor het nemen daarvan een termijn stellen.

7. Indien de klachtencommissie de klacht gegrond verklaart, kan zij bepalen dat enige tegemoetkoming, die geldelijk van aard kan zijn, aan de klager geboden is en stelt zij deze tegemoetkoming vast.
8. De beslissing vermeldt de mogelijkheid van het instellen van beroep, de wijze waarop en de termijn waarbinnen dit moet worden gedaan alsmede de mogelijkheid tot schorsing van de tenuitvoerlegging van de beslissing.
9. Tegen een beslissing over een klacht tegen vrijheidsbepalende maatregelen, de weigering om een kind in de gesloten accommodatie te laten verzorgen en op te voeden of verlof door de klachtencommissie is beroep mogelijk bij de beroepscommissie van de Raad van strafrechtstoepassing en jeugdbescherming (RSJ). Beroep kan ingesteld worden door de klager of de jeugdhulpaanbieder binnen zes weken na ontvangst of mondelinge mededeling van de beslissing van de klachtencommissie.
10. Dit artikel is niet van toepassing wanneer sprake is van een algemene klacht, niet zijnde een klacht tegen een vrijheidsbepalende maatregel of verlof. In dat geval is artikel 2.13 van toepassing.

## 2.15 Ernstige situatie met een structureel karakter

Indien een klacht zich richt op een ernstige situatie met een structureel karakter, stelt de klachtencommissie de jeugdhulpaanbieder daarvan in kennis. Indien de klachtencommissie niet is gebleken dat de jeugdhulpaanbieder ter zake maatregelen heeft getroffen, meldt de klachtencommissie deze klacht aan de ingevolge de Jeugdwet met het toezicht belaste ambtenaren. Onder een klacht over een ernstige situatie wordt verstaan een klacht over een situatie waarbij sprake is van onverantwoorde hulp.

## 2.16 Schriftelijke reactie Jeugdhulpaanbieder

1. De jeugdhulpaanbieder deelt de klager, de aangeklaagde en de klachtencommissie binnen een maand na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie schriftelijk en met redenen omkleed mee of de jeugdhulpaanbieder naaraanleiding van het oordeel maatregelen zal nemen en zo ja, welke.
2. Indien het voor de jeugdhulpaanbieder niet mogelijk is zijn mededeling binnen een maand uit te brengen, doet de jeugdhulpaanbieder daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager, de aangeklaagde en de klachtencommissie onder vermelding van de termijn waarbinnen hij zijn mededeling wel kenbaar zal maken.

## 2.17 Geheimhouding

1. Eenieder die betrokken is bij de uitvoering van deze paragraaf en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden, en voor wie niet reeds uit hoofde van ambt, beroep of wettelijk voorschrift ter zake van die gegevens een geheimhoudingsplicht geldt, is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover enig wettelijk voorschrift hem tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van dit hoofdstuk de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

## 2.18 Archivering klachtdossier

1. Klachtgegevens worden niet in het jeugdhulpdossier opgenomen, maar in een afzonderlijk klachtdossier. Klager en aangeklaagde hebben recht op inzage in het klachtdossier, tenzij daarmee de privacy van derden in het geding komt.
2. Klachtdossiers worden bewaard tot vijf jaar na de uitspraak van de klachtencommissie of het moment waarop de klachtencommissie uitspraak had moeten doen. Na deze termijn kan slechts bewaring plaatsvinden van geanonimiseerde kerngegevens en stukken.

## 2.19 Verslaglegging

1. De directie draagt er zorg voor dat over elk kalenderjaar een openbaar verslag wordt opgesteld dat in ieder geval het volgende omvat:
  - een beknopte beschrijving van de regeling;

- de wijze waarop de instelling en de zorgaanbieder die regeling onder de aandacht van hun cliënten hebben gebracht;
  - de samenstelling van de klachtencommissie;
  - in welke mate die klachtencommissie haar werkzaamheden heeft kunnen verrichten;
  - het aantal en de aard van de door die klachtencommissie behandelde klachten;
  - de strekking van de oordelen en aanbevelingen van die klachtencommissie;
  - de aard van de maatregelen (maatregelen die de instelling neemt naar aanleiding van gegronde klachten).
2. Het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten worden geanonimiseerd aangegeven. Bovenstaande gegevens worden opgenomen in het openbare jaarverslag van de jeugdhulpaanbieder.

## 2.20 Slotbepalingen

1. Indien de klacht betrekking heeft op de gedragingen van de bestuurder of directie, worden de in deze regeling aan hem toegekende bevoegdheden uitgeoefend door de voorzitter van de raad van toezicht. De voorzitter kan zich laten vertegenwoordigen.
2. Deze regeling kan worden vastgesteld en gewijzigd door de directeur, met inachtneming van de Wet op de ondernemingsraden, de Jeugdwet en na advies van vertegenwoordiging van cliënten. Alvorens tot wijziging van de klachtenregeling wordt overgegaan, wordt de klachtencommissie in de gelegenheid gesteld over de wijzigingen haar oordeel te geven.
3. Deze regeling wordt door de jeugdhulpaanbieder bekendgemaakt.
4. De jeugdhulpaanbieder ziet erop toe dat de klachtencommissie haar werkzaamheden verricht aan de hand van een door de klachtencommissie op te stellen reglement.

## 2.21 Inwerkingtreding

De directeur van de jeugdhulpaanbieder heeft, met inachtneming van de medezeggenschapsrechten van de ondernemingsraad en cliëntvertegenwoordiging, deze klachtenregeling vastgesteld op 27 mei 2024.