



Klachtenprocedure



Pactum

Wageningsestraat 104
6671 DH Zetten

Postbus 1
6670 AA Zetten

088 – 199 12 99

Secretariaat Klachtencommissie
Antwoordnummer 420
6660 VJ Zetten

klachten@ogheldring.nl

Inhoudsopgave



Samenvatting van de klachtenregeling van Pactum	4
Wat is een klacht?	5
Wie kunnen een klacht indienen?	5
Hoe en binnen welke termijn moet je een klacht indienen?	5
De klachtencommissie	6
Bemiddeling	6
Behandeling klacht in hoorzitting.....	7
Uitspraak van de klachtencommissie	7
Reactie directie	8
Beroep	8
Schorsing van de beslissing hangende de klachtenprocedure	8
Andere mogelijkheden van bezwaar of klachten	9



Samenvatting van de klachtenregeling van Pactum

Als je het niet eens bent over de wijze waarop een medewerker zich tegenover jou heeft gedragen of je bent het niet eens met een beslissing van een medewerker, dan kun je een klacht indienen. Daarom heeft Pactum een klachtenregeling. Hieronder volgt een overzicht van deze regeling.

Bij de klachtbehandeling wordt onderscheid gemaakt tussen een klacht over het toepassen van vrijheidsbeperkende maatregelen en/of verlof (zoals binnen de Jeugdzorg^{Plus} zorg kan worden toegepast) en alle overige klachten die gaan over gedragingen van een medewerker.

In de Jeugdwet beschreven vrijheidsbeperkende maatregelen:

- bewegingsvrijheidsbeperkende maatregelen:
 - plaatsing in afzondering (binnen PACTUM kennen we kamerplaatsing, plaatsing op een prikkelarme kamer, plaatsing in de separeer);
 - interne of externe overplaatsing;
 - plaatsverbod;
 - vastpakken en vasthouden;
- controle maatregelen:
 - urinecontrole;
 - kamerinspectie;
 - onderzoek aan lichaam en kleding;
 - controle van de post;
- toepassen van een hulpverleningsprogramma of een geneeskundige behandelingsmethode;
- het beperken van brief-, telefoonverkeer of bezoek.

Een beslissing over één van deze maatregelen wordt in dit stuk verder aangeduid als een beslissing tot een beperkende maatregel.



Wat is een klacht?

Een klacht is een uiting van onvrede over enig handelen of nalaten, van een medewerker van Pactum, of van iemand die voor Pactum werkt en die gevolgen heeft voor jou als klager. Een klacht kan ook een uiting van onvrede zijn over een beslissing van een medewerker, die gevolgen heeft voor jou.

Wie kunnen een klacht indienen?

In principe kan een klacht worden ingediend door jou, je ouders, voogden, stiefouders en/of pleegouders of anderen die jou als behorend tot hun gezin verzorgen en opvoeden. Ook degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over jou uitoefent kan een klacht indienen.

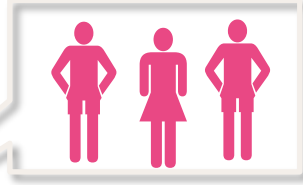
Als het gaat om een klacht over een beperkende maatregel of verlot, kan alleen jij of diegene die het gezag over jou heeft een klacht indienen.

Hoe en binnen welke termijn moet je een klacht indienen?

Een klacht dien je schriftelijk in per post bij het secretariaat van de klachtencommissie (Antwoordnummer 420, 6660 VJ Zetten) of doe je in het postvak van de Klachtencommissie in de hal van het Centraal Bureau. Klachtenformulieren die je hiervoor kunt gebruiken zijn beschikbaar op de groepen. Ook kun je een klachtbrief sturen naar mailadres: klachten@ogheldring.nl

Jij als klager ontvangt schriftelijk bericht over de ontvangst van de klacht.

Een klacht moet binnen een redelijke termijn worden ingediend. Je moet dus eigenlijk je klacht zo snel mogelijk indienen of een goede reden hebben om daarmee te wachten.



De klachtencommissie

De klachtencommissie bestaat uit minimaal drie personen. Volgens de regels uit de Jeugdwet is in ieder geval de voorzitter niet werkzaam binnen Pactum. De leden zijn deskundig op het gebied van de jeugdzorg en/of hebben juridische kennis. Voor klachten over psychische of medische zaken wordt een psychiater of arts toegevoegd aan de klachtencommissie.

Bemiddeling

Na binnenkomst van de klacht wijst de voorzitter van de klachtencommissie een bemiddelaar aan, die gaat proberen door middel van bemiddeling tot een oplossing te komen. De bemiddelaar is, als je klacht gaat over een beperkende maatregel of verlof, iemand vanuit de klachtencommissie. Bij overige klachten is de bemiddelaar iemand van Pactum.

De klachtencommissie stelt een termijn vast waarbinnen de bemiddeling moet zijn afgerond.

De aangewezen bemiddelaar maakt een afspraak met jou om te praten over je klacht. Als je dat wenst kan bijvoorbeeld de vertrouwenspersoon je ondersteunen in dit gesprek. Samen probeer je te kijken hoe je klacht kan worden opgelost.

De bemiddelaar maakt een verslag van de uitkomst van het bemiddelingsgesprek. Als de bemiddeling is geslaagd wordt namens de klachtencommissie een brief aan jou en de directie gestuurd dat de klacht als afgehandeld wordt beschouwd. Hierbij wordt ook het bemiddelingsverslag van de bemiddelaar meegestuurd.

Als je, na ontvangst van de brief en het bemiddelingsverslag, vindt dat de bemiddeling toch niet is geslaagd, kun je dit aangeven. Dit doe je door, binnen een week, een brief/berichtje te sturen naar de klachtencommissie. Dan wordt de klacht ter behandeling door de klachtencommissie voor een hoorzitting ingepland.

De afspraak met een bemiddelaar en een zitting van de klachtencommissie gaan voor op je dagprogramma.

Behandeling klacht in hoorzitting

Als de klachtencommissie de klacht behandelt in een hoorzitting kunnen zowel jij als klager, als ook de medewerker tegen wie je klacht is ingediend schriftelijk of mondeling een toelichting geven op de klacht. Schriftelijk kan dat door, uiterlijk 3 dagen voor de hoorzitting, een brief(je) te sturen naar het secretariaat van de klachtencommissie (Antwoordnummer 420, 6660 VJ Zetten) of door een brief(je) te doen in het postvak van de Klachtencommissie in de hal van het Centraal Bureau. Zet bij een schriftelijke toelichting altijd je naam en het klachtnummer op de toelichting. Een mondelinge toelichting kun je geven op de (hoor)zitting. Zowel degene tegen wie je de klacht hebt ingediend als jij zelf kan, als je dat wenst, worden bijgestaan door bijvoorbeeld de vertrouwenspersoon.

De klachtencommissie kan ook zelf informatie verzamelen.

Uitspraak van de klachtencommissie

Een klacht over een beperkende maatregel of verlof is altijd schriftelijk en moet binnen vier weken zijn afgerond, inclusief de bemiddelingsperiode. (Als de klachtencommissie niet binnen vier weken na ontvangst van de klacht een beslissing heeft genomen, kan je direct naar de beroepscommissie voor een uitspraak.)

Alle andere klachten moeten binnen zes weken zijn afgerond. Deze termijn is exclusief de bemiddelingsperiode en kan eventueel ook nog worden verlengd met zes weken.

Bij een klacht over een beperkende maatregel of verlof heeft de klachtencommissie meer bevoegdheden dan bij de klachten over andere gedragingen. Bij een klacht over een beperkende maatregel of verlof kan de klachtencommissie beslissen over de ontvankelijkheid en gegrondheid van de klacht en daarnaast de bestreden beslissing geheel of gedeeltelijk vernietigen en degene die de beslissing heeft genomen opdragen een nieuwe beslissing te nemen.

Bij klachten die niet gaan over beperkende maatregelen of verlof kan de klachtencommissie alleen een oordeel geven over de ontvankelijkheid en gegrondheid van de klacht. De klachtencommissie kan daarnaast altijd nog aanbevelingen doen. Als de klachtencommissie een oordeel heeft uitgesproken moet de directie hierop altijd nog een reactie geven.

Reactie directie

De directie deelt binnen vier weken na ontvangst van de uitspraak aan jou als klager en de klachtencommissie mee of zij het oordeel over de gegrondheid van de klacht deelt en of zij naar aanleiding van dat oordeel van plan is maatregelen te treffen, en zo ja, welke maatregelen. Eventueel kan de termijn van vier weken worden verlengd met nog eens vier weken, mits dit goed is gemotiveerd.

Beroep

Alleen tegen een uitspraak van de klachtencommissie over een klacht over een beperkende maatregel of verlot is beroep mogelijk. Zowel jij als de directeur kunnen een beroepschrift indienen. Dit beroep kan worden ingesteld bij de beroepscommissie van de Raad voor strafrechtstoepassing en jeugdbescherming (Postbus 30137, 2500 GC te Den Haag).

Je kunt het beroepschrift uiterlijk op de 7de dag na ontvangst van de schriftelijke uitspraak indienen.

Schorsing van de beslissing hangende de klachtenprocedure

Alleen als het gaat om een klacht over een beperkende maatregel of verlot kun je, hangende de beslissing van de klachtencommissie, een verzoek indienen tot schorsing van de beslissing waartegen je bezwaar maakt. Dit verzoek moet je indienen bij de voorzitter van de beroepscommissie van de Raad voor strafrechtstoepassing en jeugdbescherming (Postbus 30137, 2500 GC te Den Haag). De voorzitter hoort daartoe ook diegene die de beslissing heeft genomen.

Andere mogelijkheden van bezwaar of klachten

Naast de mogelijkheid om een klacht in te dienen tegen gedragingen en beslissingen van medewerkers van Pactum bij de Klachtencommissie, zijn er nog de volgende mogelijkheden.

Bij wie bezwaar of klacht indienen?	Opmerkingen	Adres
De gecertificeerde instelling	Bezwaar tegen plaatsing bij Pactum.	Vraag naar de klachtenprocedure van de gecertificeerde instelling.
Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg (waar de beroepsbeoefenaar woont)	Klacht tegen medewerker van de medische dienst van Pactum indien niet zorgvuldig gehandeld.	Tuchtcollege Zwolle (voor Overijssel, Flevoland en Gelderland). Postbus 10067, 8000 GB Zwolle. Tel. 088 -3610065
Inspectie Jeugdzorg	De inspectie is toezichhouder en behandelt geen individuele klachten. Klachten kunnen wel gemeld worden. Een melding kan reden zijn een onderzoek te starten.	Inspectie Jeugdzorg Postbus 483 3500 AL Utrecht Tel. 088-3700230
School Meforta College	Meforta college heeft een eigen klachtprocedure.	Mefortacollege: Postbus 6, 6670 AA Zetten Tel. 0488 – 41 77 00
Nationale Ombudsman	Kan alleen als de klachtenprocedure van Pactum is doorlopen en als het gaat over een beslissing over een beperkende maatregel of verlof.	Nationale Ombudsman Antwoordnummer 10870 2501 WB Den Haag Tel. 0800 – 335 55 55
Kinderombudsman	Binnen een jaar nadat bij Pactum de klachtenprocedure is doorlopen kan hier nog een klacht worden ingediend. De klacht moet gaan over schending van kinderrechten.	Antwoordnummer 10870 2501 WB Den Haag Als je vragen hebt kun je gratis bellen: 0800 – 8765432
College van Toezicht (Tuchtcollege jeugdzorg)	Een klacht kan worden ingediend als je vindt dat de medewerker de algemene tuchtnorm heeft overtreden. Voor meer info zie: www.skjeugd.nl	SKJ Jan van Eijcklaan 2-4 3723 BC Bilthoven Of per mail: klachten@skjeugd.nl



Een klachtformulier of een klachtbrief indienen?

Per post

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

per mail

klachten@ogheldring.nl

in het postvak Secretariaat Klachtencommissie

in de hal van het Centraal Bureau op de locatie Zetten