



# KLACHTENREGELEMENT

De doelstelling van het klachtenreglement is het bieden van duidelijkheid aan cliënt(en) wanneer deze van oordeel is dat zijn/ haar belangen door of vanwege een gedraging van Jeugd BV (hierna JEL) onvoldoende in acht zijn genomen.

De basis voor de werkzaamheden die JEL verricht is gelegen in de Jeugdwet. Onder deze werkzaamheden vallen in ieder geval de toeleiding naar en de regie op specialistische voorzieningen van jeugdhulp voor de jeugdigen en/of gezinnen die daarvoor in aanmerking komen. JEL verleent zelf geen jeugdhulp.

## Toepassingsgebied

Dit klachtenreglement is van toepassing op alle cliënten en diens gezaghebbende ouder(s) die binnen JEL bekend zijn.

Wie kunnen er een klacht indienen

- ouder(s) met gezag;
- Jeugdigen tussen de 12 en 16 jaar samen met de ouder(s) met gezag
- Jeugdigen vanaf 16 jaar tot 23 jaar

## Definities

### *Aangeklaagde:*

De persoon over wie geklaagd wordt en/of een of meerdere personen die direct betrokken zijn bij hetgeen de klager aan de orde stelt. Dan wel de organisatie in geval de organisatie, naar mening van de klager, geen adequate actie heeft ondernomen naar aanleiding van signalen van de klager over gedragingen en/of bejegening van medewerkers.

### *Behandelaar:*

Degene die binnen de JEL verantwoordelijk is voor de

behandeling en afhandeling van een klacht, te weten de gedragswetenschapper-deskundige, jeugdprofessional toegang en regie en directie.

### *Client*

Degene die een klacht kunnen indienen.

### *Directie:*

De directie van JEL te weten de directeur.

### *Klacht:*

Een schriftelijke uiting van ontevredenheid die voortvloeit uit ondervonden ongewenst gedrag, waarbij de betrokkene een duidelijk beroep doet op de klachtenprocedure.

### *Klager:*

De cliënt die in overeenstemming met dit reglement (zie toepassingsgebied) een klacht indient.

### *Vertrouwenspersoon*

Een persoon die door klager of aangeklaagde bijstaat. Het is aan klager of beklagde zelf om daarin een keuze te maken.

## Reglement

### 1. De klager

- 1.1.** Een klager die een klacht indient met inachtneming van de bepalingen van dit reglement wordt op geen enkele wijze benadeeld als gevolg van deze klacht.
- 1.2.** De klager kan zich desgewenst laten bijstaan door een vertrouwenspersoon en verstrekt de vertrouwenspersoon een kopie van dit reglement.
- 1.3.** De klager behoudt in alle gevallen de mogelijkheid zich met zijn of haar klacht te wenden tot een andere, daartoe geëigende (externe) instantie,

## 2. De aangeklaagde

- 2.1. De aangeklaagde kan zich desgewenst laten ondersteunen door een vertrouwenspersoon en verstrekt de vertrouwenspersoon een kopie van dit reglement.
- 2.2. De aangeklaagde dient gehoor te geven aan een verzoek tot een gesprek. De aangeklaagde draagt zorg voor een zakelijk verweer.
- 2.3. Indien de klacht betrekking heeft op een gedraging van de directie dan wordt deze klacht voorgeld aan een externe partij na overleg met klager.

## 3. Geheimhouding

- 3.1. Een ieder die bij de behandeling van de klacht wordt betrokken, is gehouden de vertrouwelijkheid te bewaren met betrekking tot hetgeen hem/ haar in die hoedanigheid bekend wordt. Deze verplichting duurt voort na beëindiging van de betrokkenheid bij de klachtbehandeling.
- 3.2. Uitsluitend met uitdrukkelijke toestemming van alle betrokken partijen kunnen stukken aan derden ter beschikking worden gesteld. De vertrouwenspersoon van klager of de beklagde wordt niet beschouwd als een derde.
- 3.3. De directie houdt van de behandeling van klachten een archief bij. Dit archief is uitsluitend voor de behandelaar en de directie toegankelijk. Indien de klacht betrekking heeft op de directie wordt de klacht na behandeling op dezelfde wijze gearchiveerd. Na afronding van het onderzoek draagt de behandelaar zorg dat de stukken zodanig zijn opgeborgen dat de privacy van betrokkenen gewaarborgd blijft.
- 3.4. De wijze waarop klachtgegevens worden bewaard, voldoet aan de eisen van de wet- en regelgeving zoals de Algemene Verordening Gegevensbescherming en de Archiefwet 1995.

## 4. Het indienen en in behandeling nemen van klachten

- 4.1. De klager dient als eerste zijn/ haar ontevredenheid te bespreken met degene over wiens gedraging hij/ zij een klacht wil indienen. Bij onvoldoende tevredenheid over dit gesprek dient de klager de klacht te bespreken met de /directeur.
- 4.2. Aan het indienen van een klacht dienen gedragingen

ten grondslag te liggen die daadwerkelijke hebben plaatsgevonden. In geval hiervan geen sprake is, kan dit leiden tot beschadiging van diegene(n) waarover geklaagd wordt. In een dergelijk geval kan de aangeklaagde om rehabilitatie verzoeken en kan er zelfs sprake zijn van aansprakelijkheid van de klager.

- 4.3. Een klacht wordt schriftelijk ingediend. Desgewenst kan de klager zich hiervoor bij laten staan door een vertrouwenspersoon.
- 4.4. Een schriftelijke klacht is ondertekend en bevat tenminste:
  - De naam en het adres van de indiener
  - De dagtekening
  - Een omschrijving van de klacht en de naam van de beklagde
  - De reden van de klacht
- 4.5. De behandelaar bevestigt binnen vijf werkdagen na ontvangst aan de klager dat de klacht is ontvangen en informeert de klager over de verdere procedure. Tevens telt de behandelaar de directie op de hoogte dat er een klacht is binnen gekomen, zonder deze inhoudelijk te delen.
- 4.6. Binnen twee weken na ontvangst van de klacht beslist de behandelaar of de klacht ontvankelijk is.
- 4.7. De behandelaar verklaart een klacht in ieder geval niet-ontvankelijk, indien:
  - de klacht al eerder in behandeling is geweest en zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan;
  - de klacht tevens is ingediend bij een (civiele of tucht-) rechter of als het openbaar ministerie strafvervolgning heeft ingesteld;
  - de klacht niet voldoet aan het hierboven onder 4.4 gestelde en klager niet binnen de gestelde termijn dit herstelt.
- 4.8. Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard, wordt dit terstond aan de klager schriftelijk en gemotiveerd medegedeeld.

## 5. De behandeling van klachten

- 5.1. Als de klacht ontvankelijk is verklaard, wordt de aangeklaagde schriftelijk op de hoogte gesteld door wie een klacht tegen hem/haar is ingediend en wat de inhoud van de klacht is. Dit door toezending van een kopie van de klacht. Tegelijkertijd wordt de aangeklaagde uitgenodigd voor een gesprek ten behoeve van hoor- en wederhoor en wordt de directie een kopie van de klacht toegezonden.

- 5.2.** De aangeklaagde wordt verzocht binnen twee weken een schriftelijke reactie te geven.
- 5.3.** Gelijktijdig met de in kennisstelling van de klacht wordt diegene over wie geklaagd wordt gewezen op de mogelijkheid zich bij te laten staan door een vertrouwenspersoon.
- 5.4.** Indien betrokkenen partijen een schriftelijke reactie op de klacht hebben ingediend, ontvangt de klager tenminste veertien dagen voor de mondelinge behandeling daarvan een afschrift.
- 5.5.** De klager en de aangeklaagde worden in de gelegenheid gesteld vóór de mondelinge behandeling inzage te nemen in de stukken die het dossier van de behandelaar vormen. Tevens hebben ze recht op een afschrift van deze stukken.
- 5.6.** De behandelaar behandelt in principe alleen de individuele klachten, dus geen klachten van een groep.
- 5.7.** Als een klager meerdere medewerkers en/of anderen aanklaagt, vindt zo mogelijk gezamenlijke klachtenbehandeling plaats.

## **6. Bevoegdheden van de behandelaar**

- 6.1.** De behandelaar beoordeelt de klacht aan de hand van het klaagschrift en eventuele mondelinge of schriftelijke toelichting van klager en aangeklaagde.
- 6.2.** Indien het klaagschrift en de toelichting door klager en aangeklaagde onvoldoende is om de klacht te kunnen beoordelen is de behandelaar is bevoegd om:
  - a. schriftelijke informatie in te winnen en getuigen en deskundigen te horen, met als doel tot een gedegen oordeel over de klacht te komen
  - b. het van dossier van klager in te zien;
  - c. alle bescheiden in te zien waar aangeklaagde over beschikt die betrekking hebben op klager;
  - d. personen binnen JEL die redelijkerwijze bij de betreffende klacht betrokken kunnen worden geacht op te roepen voor "hoor" en "wederhoor".
- 6.3.** Indien de behandelaar gebruik maakt van de bevoegdheden opgenomen in 6.2 gebeurt dit altijd met inachtneming van de eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer van cliënten en medewerkers.

## **7. Horen**

- 7.1.** De klager wordt binnen 14 dagen na ontvangst van de klacht in de gelegenheid gesteld om, al dan niet in de aanwezigheid van de aangeklaagde, mondelinge

zijn klacht toe te lichten. In bijzondere gevallen kan hiervan, in overleg met de klager én diegene over wie geklaagd wordt, worden afgeweken door de behandelaar.

- 7.2.** De mondelinge behandeling ten overstaan van de behandelaar heeft een besloten karakter.
- 7.3.** Van de mondelinge behandeling van de klacht wordt een verslag gemaakt. Een kopie van dit verslag wordt binnen 10 dagen toegezonden aan de klager en aangeklaagde en een afschrift wordt toegevoegd aan het dossier van de behandelaar.
- 7.4.** Mondeling hoor en wederhoor heeft de voorkeur boven schriftelijk hoor en wederhoor. Partijen worden daarbij bij voorkeur in elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij de klager of aangeklaagde hiertegen bezwaren hebben. In dat geval wordt partijen afzonderlijk de gelegenheid gegeven een mondelinge toelichting te geven.
- 7.5.** De klager en aangeklaagde hebben inzage in de verslagen wanneer men afzonderlijk is gehoord. De behandelaar stelt de klager en aangeklaagde in de gelegenheid om hun zienswijze te geven op hetgeen in de verslagen is opgenomen.
- 7.6.** Alle betrokken partijen krijgen de beschikking over de stukken waarop de behandelaar zijn oordeel baseert.
- 7.7.** Indien de behandelaar van mening is dat naar aanleiding van een ingediende klacht onmiddellijk ingrijpen noodzakelijk is beslist hij, de nodige betrokkenen terstond in te lichten over de ingediende klacht. Zowel de klager als diegene over wie geklaagd wordt, worden hiervan op de hoogte gesteld.

## **8. Beoordeling van de klacht en beëindiging van de klachtbehandeling**

- 8.1.** De behandelaar handelt de klacht binnen zes weken na ontvangst van de klacht af.
- 8.2.** De behandeling kan met ten hoogste vier weken worden verdaagd. Van de verdaging wordt door de behandelaar schriftelijk mededeling gedaan aan de klager, aangeklaagde en de directie.
- 8.3.** De behandelaar stuurt binnen de gestelde termijn de beoordeling naar de klager, aangeklaagde en directie. De beoordeling omvat tenminste een motivering, informatie over de wijze van behandeling, eventuele aanbevelingen, een datum en ondertekening.
- 8.4.** De behandelaar deelt de klager en aangeklaagde schriftelijk mede dat hij / zij in alle gevallen de

mogelijkheid behoudt, zich met zijn of haar klacht te wenden tot een andere, daartoe geëigende (externe) instantie.

- 8.5.** De behandelaar is bevoegd de beoordeling vergezeld te laten gaan van een advies m.b.t. de te treffen maatregelen.
- 8.6.** De directie deelt de klager en aangeklaagde binnen een maand na ontvangst van de uitspraak schriftelijk mede of zij naar aanleiding van beoordeling maatregelen zal nemen en zo ja welke.
- 8.7.** Bij afwijking van deze termijn doet de directie daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en aangeklaagde, onder vermelding van de termijn waarbinnen zij haar standpunt kenbaar zal maken.

## **9. Verslaglegging en informatie**

- 9.1.** De directie brengt jaarlijks een geanoniseerd verslag uit, jaarverslag "klachten". Het verslag bevat het aantal en de aard van de behandelde klachten, de bevindingen en de resultaten.
- 9.2.** De organisatie wordt (minimaal) jaarlijks geïnformeerd over andere activiteiten en gebeurtenissen die in het kader van klachtmanagement hebben plaatsgevonden. De organisatie wordt op deze wijze de gelegenheid geboden zich uit te spreken over de klachtbehandeling op zich maar eveneens over de wijze waarop preventie en kwaliteitsverbetering lerend van verwerkte klachten invulling krijgt. Ook de bevindingen en mogelijk op basis daarvan geformuleerde adviezen van de behandelaar kunnen deel uitmaken van het jaarverslag "klachten".
- 9.3.** De directie zendt het jaarverslag voor 1 april van het daaropvolgende kalenderjaar aan de ondernemingsraad.
- 9.4.** Het jaarverslag "klachten" maakt deel uit van het organisatiejaarverslag.

## **10. Informatievoorziening**

- 10.1.** Dit reglement is te raadplegen op de website van JEL. Een afschrift van deze regeling kan via de website van JEL of telefonisch opgevraagd worden.
- 10.2.** Zowel op de website als in een informatiebrochure wordt mededeling gedaan van het bestaan van een klachtenprocedure en dit reglement, alsmede van de mogelijkheid tot het indienen van een klacht en het adres waar en de wijze waarop de klacht kan worden ingediend.
- 10.3.** De directie is verplicht om de medewerkers op pas-

sende wijze te informeren over de klachtenprocedure en het bijbehorende reglement.

## **11. Overgangs- en slotbepalingen**

- 11.1.** De directeur van JEL ziet erop toe dat de behandelaar de werkzaamheden verricht volgens dit vastgestelde reglement.
- 11.2.** In alle situaties waarin het reglement niet voorziet, beslist de directie, gehoord hebbende de betrokken partijen.

## **12. In werking treden van het reglement**

Dit reglement treedt in werking op 1 juli 2021.