



klachtenreglement

Jeugd Lelystad is het toegangspunt voor gespecialiseerde jeugdhulp in de gemeente Lelystad. Jeugd Lelystad verleent zelf geen hulp, maar heeft een adviserende en onderzoekende rol. De basis voor de werkzaamheden van Jeugd Lelystad is gelegen in de Jeugdwet. Jeugd Lelystad zorgt voor toeleiding naar, advisering over en regie van jeugdhulp. Het kan voorkomen dat er klachten ontstaan over gedragingen van medewerkers van Jeugd Lelystad. Dit klachtenreglement beoogt duidelijkheid te geven over hoe Jeugd Lelystad omgaat met deze klachten. Dit klachtenreglement voldoet aan de eisen van de Algemene wet bestuursrecht.

Artikel 1 Begripsbepalingen

In dit klachtenreglement wordt verstaan onder:

- a. Klacht: een schriftelijke uiting van onvrede over een gedraging van een voor Jeugd Lelystad werkzame persoon jegens de klager;
- b. Klager: de persoon die een klacht indient.
- c. Beklaagde: de persoon over wie een klacht is ingediend dan wel Jeugd Lelystad, als de klacht niet specifiek ziet op een gedraging van een medewerker;
- d. Klachtbehandelaar: de onafhankelijke persoon die is belast met de behandeling van en advisering over een klacht en die door de directie, op grond van artikel 9:14 van de Algemene wet bestuursrecht, kan worden aangewezen voor de behandeling van een klacht door middel van een advies aan de directie;
- e. Directie: de directie van Jeugd Lelystad, te weten de directeur-bestuurder.

Artikel 2 Indienen van een klacht

1. Een klacht wordt schriftelijk ingediend, ondertekend en bevat tenminste:
 - a. de naam en het adres van de klager;
 - b. een datum;
 - c. de datum waarop of de periode waarin de klacht is ontstaan;
 - d. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht; en
 - e. de naam van de persoon tegen wie de klacht is gericht.
2. De klager en de betrokkene kunnen zich laten bijstaan of door een gemachtigde laten vertegenwoordigen.

Artikel 3 Buiten behandeling laten van de klacht

1. Een klacht wordt niet in behandeling genomen als:
 - a. deze niet voldoet aan de in artikel 1, eerste lid, genoemde vereisten en de klager bij verzuim in de gelegenheid is gesteld om alsnog aan de vereisten te voldoen en van die mogelijkheid geen gebruik heeft gemaakt;
 - b. de klacht al eerder is behandeld en zich geen nieuwe feiten of omstandigheden hebben voorgedaan;
 - c. een klacht van dezelfde klager over dezelfde gedraging nog in behandeling is;

- d. de klacht betrekking heeft op gedragingen die zich meer dan een jaar geleden hebben voorgedaan;
 - e. Waartegen door de klager bezwaar gemaakt had kunnen worden.
2. De directie is niet verplicht de klacht te behandelen als het belang van de klager of het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.
 3. De klager ontvangt uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk bericht als de klacht niet in behandeling wordt genomen.

Artikel 4 Behandeling van de klacht

1. Jeugd Lelystad behandelt de klacht, behalve als zij de klachtenbehandelaar heeft aangewezen om te adviseren over de klacht.
2. Secretariaat klachten stuurt binnen vijf werkdagen een schriftelijke ontvangstbevestiging van de klacht aan de klager. Ook zendt het een afschrift van het klaagschrift alsmede een afschrift van de daarbij meegezonden stukken toe aan de beklagde.
3. Jeugd Lelystad stelt de klager en de beklagde in de gelegenheid om te worden gehoord. Van het horen kan worden afgezien, als:
 - a) de klacht kennelijk ongegrond is,
 - b) de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord, of
 - c) de klager niet binnen een door de directie gestelde redelijke termijn verklaart dat hij gebruik wil maken van het recht te worden gehoord.
4. Voordat klager in de gelegenheid wordt gesteld om te worden gehoord, wordt klager uitgenodigd voor een gesprek met de jeugdprofessional tot wie de klacht is gericht en haar of zijn praktijkbegeleider om te bezien of de zaak in der minne (informeel) kan worden opgelost. Als klager te kennen geeft geen prijs te stellen op een gesprek met de praktijkbegeleider en/of de jeugdprofessional dan wordt toepassing gegeven aan lid 3.
5. Als de klacht in der minne is opgelost, dan bevestigt Jeugd Lelystad dat schriftelijk aan de klager. Als er afspraken zijn gemaakt dan worden die in de bevestiging opgenomen.

Artikel 5 Afhandeling van de klacht

1. Jeugd Lelystad handelt de klacht af binnen zes weken na ontvangst van het klaagschrift, behalve als de directie de klachtenbehandelaar heeft aangewezen om te adviseren over de klacht. In een zodanig geval handelt Jeugd Lelystad de klacht af binnen tien weken na ontvangst van het klaagschrift.
2. Bij overschrijding van de termijn informeert de secretariaat klachten de klager en de beklagde hierover. Jeugd Lelystad kan de afhandeling van de klacht voor ten hoogste vier weken verdagen.
3. Jeugd Lelystad stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, haar oordeel daarover en de eventuele conclusies die zij daaraan verbindt.

Artikel 6 De klachtbehandelaar

1. De directie kan de klachtbehandelaar aanwijzen voor advisering over een klacht, indien de aard en de complexiteit van de klacht dit naar het oordeel van de directie vereist. In dat geval zijn de artikelen 6 tot en met 10 van dit reglement van toepassing.

2. De directie stelt de klager bij de schriftelijke ontvangstbevestiging van de klacht ervan op de hoogte dat de klachtbehandelaar over de klacht zal adviseren. Ook stelt de directie de beklagde hiervan op de hoogte.
3. De directie kan de klachtbehandelaar slechts in het algemeen instructies geven.

Artikel 7 Taken klachtbehandelaar

1. In het geval dat de directie de klachtbehandelaar aanwijst om over de klacht te adviseren, behandelt de klachtbehandelaar de klacht en geeft een schriftelijk advies over de gegrondheid van de klacht.
2. De klachtbehandelaar kan de directie naar aanleiding van de behandeling van de klacht aanbevelingen geven over het gevoerde of te voeren beleid.
3. De klachtbehandelaar geeft geen oordeel over juridische aansprakelijkheid of schadevergoeding.

Artikel 8 Aanvullende bepalingen klachtbehandelaar

1. De klachtbehandelaar is onafhankelijk en stelt zich bij de behandeling van een klacht onpartijdig op.
2. De klachtbehandelaar laat zich bij de behandeling van een klacht vervangen als de klachtbehandelaar direct of indirect persoonlijk betrokken is bij de klacht, de klager, de beklagde of andere betrokkenen.
3. De klachtbehandelaar wordt door de directie ingehuurd.

Artikel 9 Behandeling van de klacht

1. Indien de directie de klachtbehandelaar heeft aangewezen om te adviseren over de klacht, stelt wordt de beklagde in de gelegenheid binnen twee weken schriftelijk op de klacht te reageren.
2. De klachtbehandelaar stelt een datum vast voor een gesprek, waarbij partijen in de gelegenheid worden gesteld hun standpunt mondeling toe te lichten.
3. De klachtbehandelaar kan besluiten dat van het horen wordt afgezien indien:
 - a. de klacht kennelijk ongegrond is,
 - b. de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord, of
 - c. de klager niet binnen een door de klachtenbehandelaar gestelde redelijke termijn verklaart dat hij gebruik wil maken van het recht te worden gehoord.
4. Het gesprek en horen geschiedt door de klachtbehandelaar.
5. Partijen worden in elkaars aanwezigheid gehoord. Op gemotiveerd verzoek van een van de partijen en om zwaarwegende redenen kan de klachtbehandelaar besluiten dat partijen afzonderlijk worden gehoord.
6. Het gesprek is niet openbaar. Het is partijen niet toegestaan een geluidsopname te maken van het gesprek, tenzij alle aanwezigen daarmee nadrukkelijk instemmen.
7. Het gesprek kan met toestemming van partijen een opgenomen worden. De klachtenbehandelaar stelt een zakelijk verslag van het gesprek op. Als partijen afzonderlijk zijn gesproken, dan wordt daarna het schriftelijk verslag naar de andere partij verzonden. De andere partij krijgt de gelegenheid hier schriftelijk op te reageren.
8. Partijen zijn niet verplicht om op het gesprek te verschijnen. Bij afwezigheid van een of beide partijen kan de klachtbehandelaar haar advies over de klacht baseren op de aanwezige stukken.
9. Klager en beklagde kunnen zich bij de behandeling van de klacht laten bijstaan.

Artikel 10 Afhandeling van de klacht

1. De klachtbehandelaar brengt binnen zes weken na het gesprek schriftelijk advies uit aan de directie. Als er geen gesprek heeft plaatsgevonden, brengt de klachtbehandelaar haar advies uit binnen zes weken vanaf het moment dat dit besloten is.
2. Bij overschrijding van de termijn informeert de klachtenbehandelaar de klager en de beklagde hierover. De klachtenbehandelaar zal in dat geval binnen vier weken haar advies over de klacht uitbrengen.
3. Van de hiervoor genoemde termijnen kan met instemming van de klager en de beklagde worden afgeweken.
4. Het advies van de klachtbehandelaar is niet bindend, maar de directie kan slechts schriftelijk en gemotiveerd van het advies afwijken.
5. De directie maakt binnen een maand na ontvangst van het advies haar beslissing schriftelijk kenbaar aan klager en aan de klachtbehandelaar.
6. Bij bekendmaking van de beslissing van de directie wordt het advies van de klachtbehandelaar toegevoegd.

Artikel 11 Het advies

De klachtbehandelaar zendt de directie een rapport toe van diens bevindingen, vergezeld van het advies en eventuele aanbevelingen. Als de klachtbehandelaar partijen heeft gehoord, bevat het rapport ook het verslag van het horen.

Artikel 12 Faciliteiten

1. De directie en de klachtbehandelaar zijn bevoegd informatie in te winnen, stukken te raadplegen of in te zien, voor zover relevant voor de behandeling van de klacht.
2. De directie en de klachtbehandelaar kunnen getuigen en deskundigen horen.
3. De persoon tot wie een verzoek om informatie is gericht, verstrekt de gegevens voor zover dit niet in strijd is met enige wettelijke plicht tot geheimhouding.

Artikel 13 Geheimhouding

1. Eenieder die bij de behandeling van de klacht is betrokken, is verplicht tot geheimhouding ten aanzien van verkregen gegevens waarvan het vertrouwelijke karakter bekend is dan wel redelijkerwijs bekend moet worden geacht.
2. De geheimhouding duurt voort na behandeling van de klacht door de directie of de klachtbehandelaar.
3. Er worden geen stukken aan derden ter beschikking gesteld, tenzij sprake is van een wettelijke verplichting daartoe of partijen daarmee schriftelijk instemmen.

Artikel 14 Registratie

1. De directie registreert de bij haar ingediende schriftelijke klachten in een klachtenregister. Het klachtenregister maakt onderdeel uit van het jaarverslag dat jaarlijks wordt aangeboden aan het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Lelystad.
2. De klachtbehandelaar registreert alle klachten waarover zij heeft geadviseerd in een klachtenregister. De klachtbehandelaar brengt jaarlijks een verslag uit aan de directie met betrekking tot het aantal klachten, de aard van de klachten en de daarmee samenhangende adviezen en aanbevelingen.

Artikel 15 Informatievoorziening

1. Dit reglement is te raadplegen op de website van Jeugd Lelystad.
2. Op de website wordt mededeling gedaan van het bestaan van een klachtenprocedure en dit klachtenreglement. Ook wordt informatie gegeven over de mogelijkheid tot het indienen van een klacht en het adres waar en de wijze waarop een klacht kan worden ingediend.
3. De directie informeert de medewerkers over de klachtenprocedure en het klachtenreglement.

Artikel 16 Slotbepalingen

1. De directie ziet erop toe dat de klachtbehandelaar de werkzaamheden verricht volgens dit vastgestelde klachtenreglement.

Artikel 17 Inwerkingtreding

Dit klachtenreglement treedt in werking op 01 mei 2024