



# Klachtenregeling

Partners voor Jeugd

31 mei 2022

- De Jeugd- & Gezinsbeschermers
- William Schrikker Stichting Jeugdbescherming & Jeugdreclassering
- William Schrikker Gezinsvormen



## INLEIDING

# Voor wie is deze klachtenregeling?

Deze klachtenregeling is bedoeld voor cliënten (jongeren, pleegkinderen en hun ouders) en pleegouders van De Jeugd- & Gezinsbeschermers, William Schrikker Stichting Jeugdbescherming en Jeugdreclassering, William Schrikker Gezinsvormen. Deze drie organisaties maken onderdeel uit van het samenwerkingsverband 'Partners voor Jeugd'. Daarom hebben zij gezamenlijk één klachtenregeling opgesteld.

In deze klachtenregeling wordt uitgelegd wat er gebeurt als een cliënt een klacht indient. De persoon die een klacht indient, wordt in deze regeling aangeduid als 'indiener'.

Deze regeling is gebaseerd op de Jeugdwet. Alle drie de organisaties voeren werkzaamheden uit in het kader van de Jeugdwet. Een deel van de cliënten ontvangt geen zorg op basis van de Jeugdwet, maar op basis van de Wet Langdurige Zorg (WLZ). Voor de afhandeling van klachten van deze cliënten, ouders en pleegouders gelden bepalingen uit de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Waar dat zo is, wordt dat in deze regeling aangegeven.

# Waarom is er een klachtenregeling?

Er kunnen situaties ontstaan waarin er klachten zijn over (medewerkers van) de organisatie. Partners voor Jeugd wil dat de stem van de cliënt overal binnen de organisatie gehoord wordt. Dit geldt ook voor klachten. Het doel van het behandelen van een klacht is recht doen aan het verhaal van de indiener en de medewerker van de organisatie en het vertrouwen van de indiener in de organisatie zo veel mogelijk te herstellen. Daarnaast wil de organisatie leren van klachten. De organisatie ziet klachten als een manier om structurele tekortkomingen in de uitvoering van de werkzaamheden in beeld te krijgen en deze signalen te gebruiken voor het verbeteren van de kwaliteit.

# Hoe werkt de afhandeling van klachten?

De klachten die worden ingediend op de wijze waarop dat in artikel 3 lid 1 van deze regeling staat beschreven, komen binnen bij het Cliëntbureau van Partners voor Jeugd. Het Cliëntbureau is de afdeling binnen de organisatie waar cliëntsignalen worden verzameld. Het Cliëntbureau is een kennisbureau vanuit cliëntperspectief voor medewerkers bij Partners voor Jeugd. Door de korte lijnen van het Cliëntbureau met alle lagen van de organisatie en met de diverse afdelingen bij Partners voor Jeugd wordt de interne samenwerking bevorderd en de inbreng van cliënten binnen de organisatie geborgd in de organisatiestructuur. De medewerkers van het Cliëntbureau zien er op toe dat de klachtbehandeling verloopt zoals het klachtreglement dat voorschrijft. Het Cliëntbureau levert ook de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie.

In de klachtenregeling zijn twee routes vastgelegd waarlangs een klacht behandeld kan worden.

1. De eerste route is een klachtgesprek. Tijdens een klachtgesprek kunnen klachten worden besproken, in beginsel samen met de betrokken medewerker en met zijn of haar leidinggevende. Het doel van dit gesprek is om snel een oplossing te vinden voor een probleem. Hoe sneller klachten worden besproken, hoe eerder een oplossing kan worden gevonden. Met de medewerker en de leidinggevende maakt de indiener hier afspraken over.

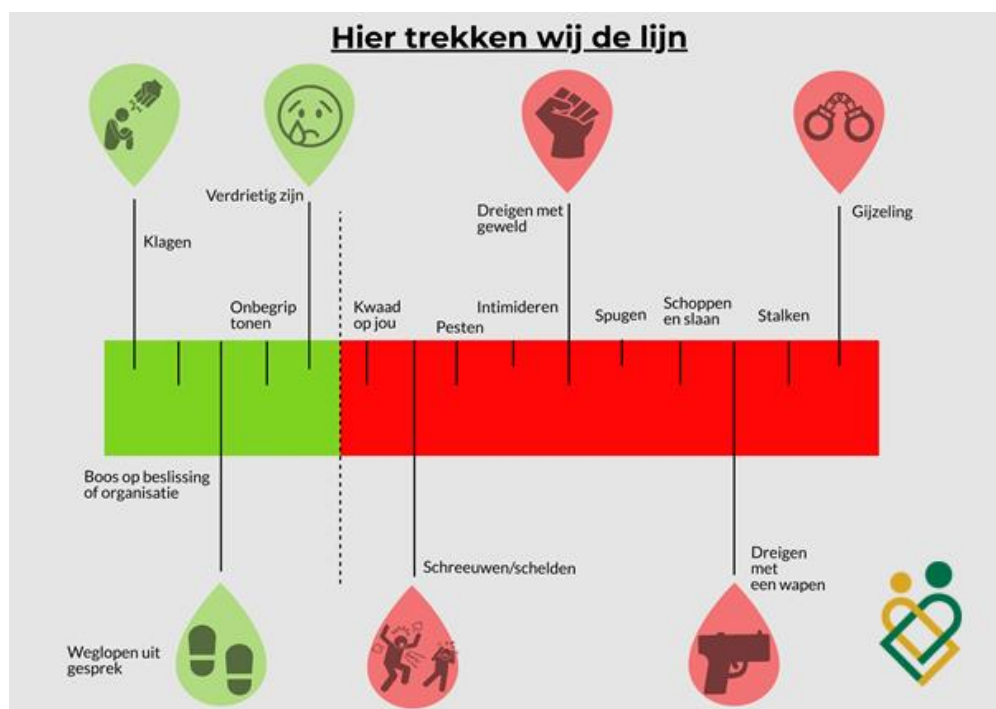


2. De tweede route is het voorleggen van de klacht aan de onafhankelijke klachtencommissie. Wordt een probleem niet opgelost door middel van een klachtgesprek, dan kan de klacht worden voorgelegd aan de klachtencommissie. Klachten mogen ook direct, zonder voorafgaand klachtgesprek, aan de klachtencommissie worden voorgelegd. Dit kan alleen als de indiener of pleegouder duidelijk kan uitleggen waarom een klachtgesprek geen mogelijkheid is.

De klachtencommissie geeft een oordeel over de manier waarop de begeleiding/hulpverlening wordt uitgevoerd. De klachtencommissie geeft geen oordeel over het inhoudelijke beleid. De klachtencommissie neemt geen besluiten over rechterlijke uitspraken of over het indicatiebesluit/jeugdhulpbesluit op basis waarvan de begeleiding/hulpverlening van de organisatie plaatsvindt. Ook doet zij geen uitspraak over het verzoek om een andere jeugdzorgwerker, pleegzorgwerker of Jeugd- en Gezinsbeschermer.

## Veilige klachtbehandeling

Partners voor Jeugd staat voor optimale begeleiding/hulpverlening aan jeugdigen en ouders; zij kunnen rekenen op begrip en bereidheid van haar medewerkers om te zoeken naar oplossingen in alle voorkomende situaties. Tegelijkertijd streeft Partners voor Jeugd ernaar dat haar medewerkers hun werkzaamheden op een veilige wijze kunnen uitvoeren. Desondanks kunnen en mogen klachten voorkomen. Een klacht is een signaal en wordt serieus genomen. Echter, klachten waarin agressie de boventoon voert, worden niet geaccepteerd. Partners voor Jeugd streeft wederzijds respect na en daar hoort geen enkele vorm van agressie bij. Klachten waarin sprake is van grievend, grensoverschrijdend en/of beledigend woordgebruik worden dan ook niet in behandeling genomen. Zowel de indiener als de medewerker dient zich te houden aan de omgangsvormen van Partners voor Jeugd zoals intern vastgelegd "Hier trekken wij de lijn". Wanneer er sprake is van agressie, dan zal hiervan een interne melding worden gemaakt en kan het zijn dat de klacht schriftelijk wordt afgehandeld of een afspraak wordt opgeschort.





# Inhoudsopgave

<b>Inleiding</b>	<b>2</b>
Voor wie is deze klachtenregeling?	2
Waarom is er een klachtenregeling?	2
Hoe werkt de afhandeling van klachten?	2
Veilige klachtbehandeling	3
<b>Aanhef</b>	<b>5</b>
1. Begripsbepaling	5
2. De klachtencommissie	6
3. Voorwaarden voor indienen van een klacht	6
4. Ontvangst van de klacht	7
5. De 1e route: procedure klachtgesprek	7
6. De 2e route: voortzetting klachtbehandeling voor de klachtencommissie	7
7. Ontvankelijkheid	7
8. Procedure klachtencommissie	8
9. Bijstand en maken van beeld- en geluidsopnames	10
10. Toetsings- en beoordelingskader	10
11. Verschoning	11
12. Wraking	11
13. Taak Raad van Bestuur	12
14. Termijnen	12
15. Nationale ombudsman en kinderombudsman en geschillencommissie	12
16. Geheimhouding	12
17. Meldingen structureel ernstige situaties	12
18. Verwerking persoonsgegevens	12
19. Registratie van klachten	13
20. Inwerkingtreding, intrekking en wijziging	13
Slotbepaling	13
<b>Bijlage</b>	<b>14</b>
Routekaart klachtbehandeling	14



## AANHEF

Gelet op de artikelen 4.2.1 t/m 4.2.3 van de Jeugdwet en de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) hebben de Jeugd- & Gezinsbeschermers, William Schrikker Stichting Jeugdbescherming en Jeugdreclassering, William Schrikker Gezinsvormen de navolgende klachtenregeling vastgesteld.

### 1. BEGRIPSBEPALING

Veel voorkomende woorden in deze klachtenregeling worden hieronder uitgelegd.

- 1.1 **Ambtelijk secretariaat/secretaris:** de afdeling/medewerker van Partners voor Jeugd die ondersteunende werkzaamheden verricht voor de klachtencommissie.
- 1.2 **Beklaagde:** De medewerker van Partners voor Jeugd over wiens gedraging een klacht wordt ingediend.
- 1.3 **Beraadslaging:** Het onderlinge overleg van de leden van de klachtencommissie om tot een oordeel over de klacht te komen.
- 1.4 **Cliëntbureau:** de afdeling binnen Partners voor Jeugd waar de klachtbrieven binnen komen.
- 1.5 **De Jeugd- & Gezinsbeschermers:** gecertificeerde instelling De Jeugd- & Gezinsbeschermers.
- 1.6 **Geen uitspraak:** De commissie kan over de klacht geen uitspraak doen en motiveert waarom dat zo is.
- 1.7 **Gegronnd of ongegrond:** Een klacht tegen de organisatie (medewerker) wordt gegrond verklaard als de commissie vindt dat de organisatie (medewerker) niet volgens de regels heeft gehandeld. Heeft de organisatie (medewerker) volgens de commissie wel juist gehandeld, dan wordt een klacht tegen de organisatie (medewerker) ongegrond verklaard.
- 1.8 **Hoorzitting:** de mondelinge klachtbehandeling door de klachtencommissie met indiener en beklaagden.
- 1.9 **Indiener:** De jeugdige, ouder met gezag, ouder zonder gezag, pleegouder of voogd in de zin van artikel 1.1 van de Jeugdwet, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent, ieder ander die de jeugdige als behorend tot zijn gezin verzorgt en opvoedt.
- 1.10 **Jeugdige:** Jeugdige in de zin van artikel 1.1. Jeugdwet, die jeugdhulp en/of zorg ontvangt van de William Schrikker Gezinsvormen, of begeleiding ontvangt van de William Schrikker Stichting Jeugdbescherming en Jeugdreclassering of De Jeugd- & Gezinsbeschermers.
- 1.11 **Jeugdstem:** Onafhankelijke vertrouwenspersonen voor de jeugdzorg, zoals benoemd in artikel 2.6 van de Jeugdwet (voorheen: AKJ).
- 1.12 **Klacht:** Een bericht aan de klachtencommissie zoals bedoeld in artikel 3.1.
- 1.13 **Klachtencommissie:** De onafhankelijke commissie zoals bedoeld in artikel 2, die verantwoordelijk is voor de behandeling van klachten.
- 1.14 **Klachtgesprek:** gesprek met de medewerker en diens leidinggevende zoals bedoeld in artikel 5.
- 1.15 **Ontvankelijk:** dit betekent dat de klacht in behandeling kan worden genomen. Niet-ontvankelijk betekent dat de klacht niet in behandeling kan worden genomen.
- 1.16 **Partners voor Jeugd (ook wel de organisatie):** samenwerkingsverband van onder andere de Jeugd- & Gezinsbeschermers, William Schrikker Stichting Jeugdbescherming en Jeugdreclassering, William Schrikker Gezinsvormen.
- 1.17 **Verschoning:** Een of meerdere leden van de klachtencommissie trekt zich terug uit de klachtbehandeling.
- 1.18 **Werkdag:** maandag tot en met vrijdag van 08.30 uur tot 17.00 uur. Officieel door de Nederlandse overheid erkende feestdagen zijn geen werkdagen.
- 1.19 **William Schrikker Stichting Jeugdbescherming en Jeugdreclassering:** Gecertificeerde Instelling William Schrikker Stichting Jeugdbescherming en Jeugdreclassering.
- 1.20 **William Schrikker Gezinsvormen:** Zorginstelling en jeugdhulpaanbieder William Schrikker Gezinsvormen.
- 1.21 **Wkkgz:** Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg.



1.22 **WLZ:** Wet Langdurige Zorg.

1.23 **Wraking:** Indiener of beklagde verzoekt één of meerdere leden van de klachtencommissie zich terug te trekken uit de klachtbehandeling.

## 2. DE KLACHTENCOMMISSIE

2.1 De Jeugd- & Gezinsbeschermers, de William Schrikker Stichting Jeugdbescherming en Jeugdreclassering, William Schrikker Gezinsvormen hebben dezelfde onafhankelijke klachtencommissie.

2.2 De klachtencommissie bestaat uit een aantal roulerende voorzitters en leden. Bij de behandeling van een klacht bestaat de commissie uit één (1) voorzitter en twee (2) leden.

2.3 De voorzitters en de leden van de klachtencommissie zijn onafhankelijk. Zij zijn niet werkzaam bij Partners voor Jeugd en/of één van de organisaties die daar onder valt. Tenminste één van de leden is een jurist.

2.4 De klachtencommissie wordt bijgestaan door het ambtelijk secretariaat, de medewerkers van het ambtelijk secretariaat zijn in dienst bij Partners voor Jeugd.

2.5 De ambtelijk secretaris mag niet meebeslissen over de klacht. De klachtencommissie doet uitspraak.

2.6 De voorzitters en de leden van de klachtencommissie worden door de Voorzitter Raad van Bestuur van Partners voor Jeugd benoemd. Dit gebeurt voor een periode van vier jaar. De Raad van Bestuur kan tot herbenoeming voor vier (4) jaar besluiten.

## 3. VOORWAARDEN VOOR INDIENEN VAN EEN KLACHT

3.1 De indiener moet zijn klacht schriftelijk indienen ter attentie van de klachtencommissie van Partners voor Jeugd. Dit kan per e-mail of per reguliere post:

3.1.1 **A:** Betreft het een klacht over een medewerker van De Jeugd- en Gezinsbeschermers dan kan de klachtbrief gemaïld worden naar [klachten@djgb.nl](mailto:klachten@djgb.nl)

3.1.2 **B:** Betreft het een klacht over een medewerker van de William Schrikker Stichting Jeugdbescherming en Jeugdreclassering of de William Schrikker Gezinsvormen dan kan de klachtbrief gemaïld worden naar [klachten@wsg.nu](mailto:klachten@wsg.nu).

3.1.3 **C:** Per reguliere post kan de klachtbrief naar het algemene postbusadres verzonden worden via: antwoordnummer 674, 1100 VE Amsterdam.

3.2 In de klachtbrief moet in elk geval staan:

3.2.1 **A:** een datum, naam, adres, e-mailadres en telefoonnummer van indiener, naam en geboortedatum van de jeugdige, de relatie tussen de indiener en de jeugdige;

3.2.2 **B:** de naam van de beklagde;

3.2.3 **C:** de klachtbrief mag maximaal vijf (5) klachtonderdelen bevatten;

3.2.4 **D:** in elk klachtonderdeel moet kernachtig en duidelijk worden beschreven welk individueel handelen (of nalaten) de beklagde wordt verweten met vermelding van de tijd en plaats waarop het handelen (of nalaten) heeft plaatsgevonden;

3.2.5 **E:** uit de toelichting bij een klachtonderdeel moet duidelijk worden waaruit het verwijtbaar handelen van beklagde blijkt;

3.2.6 **F:** de indiener dient bij elk klachtonderdeel bijlagen toe te voegen waaruit het verwijtbaar handelen blijkt. Deze bijlagen moeten in zijn geheel worden overlegd en duidelijk leesbaar zijn. Bij elke bijlage geeft de indiener aan wat het belang is van de bijlage en waarom en welk gedeelte van de bijlage het klachtonderdeel ondersteunt;

3.2.7 **G:** in de bijlage moeten persoonsgegevens van derden die voor de klacht niet relevant zijn worden geanonimiseerd;

3.2.8 **H:** geluidsfragmenten en/of transcripties van gesprekken worden niet meegenomen in de behandeling, tenzij op voorhand de authenticiteit gewaarborgd is en partijen schriftelijk akkoord zijn.

3.3 Als de klacht in een vreemde taal is gesteld en vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, draagt de indiener (op eigen kosten) zorg voor een vertaling.



- 3.4 Als naar het oordeel van de klachtencommissie niet is voldaan aan de gestelde voorwaarden onder lid 1 en 2, verzoekt de ambtelijk secretaris de indiener om de ontbrekende informatie toe te sturen voordat de klacht in behandeling wordt genomen onder vermelding van een uiterste redelijke termijn. De klachtbehandeling wordt opgeschort totdat aan de gestelde voorwaarden is voldaan.
- 3.5 De dag dat de klacht conform de gestelde voorwaarden onder lid 1 en 2 wordt ontvangen door de klachtencommissie, wordt aangemerkt als de dag waarop de klacht is ingediend.
- 3.6 De klachtenregeling is slechts van toepassing op klachten die conform het bepaalde in lid 1 en 2 worden ingediend.
- 3.7 Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.
- 3.8 Indien een klacht gericht aan de klachtencommissie op een adres elders binnen de organisatie wordt ontvangen, zorgt de ontvanger dat de klacht zo spoedig mogelijk wordt doorgezonden aan de klachtencommissie. De dag dat de klacht wordt ontvangen door de klachtencommissie, wordt aangemerkt als de dag waarop de klacht is ingediend.

#### 4. ONTVANGST VAN DE KLACHT

- 4.1 Het ambtelijk secretariaat van de klachtencommissie zorgt ervoor dat de indiener via e-mail of schriftelijk bericht krijgt waarin staat dat de klacht is ontvangen. Dat gebeurt binnen vijf (5) werkdagen.
- 4.2 De beklagde en diens leidinggevende, worden schriftelijk of via e-mail op de hoogte gebracht. Dat gebeurt binnen vijf (5) werkdagen na ontvangst van de klacht.
- 4.3 Het ambtelijk secretariaat van de klachtencommissie stuurt de beklagde en diens leidinggevende ook een kopie van de klacht.

#### 5. DE 1E ROUTE: PROCEDURE KLACHTGESPREK

- 5.1 De organisatie hanteert als werkwijze dat er eerst een klachtgesprek plaatsvindt, voordat er een behandeling van de klacht in een hoorzitting plaatsvindt, behoudens het gestelde onder lid 2.
- 5.2 Indien de organisatie een klachtgesprek niet mogelijk acht, dan wel indien de indiener afziet van een klachtgesprek, gaat de klachtencommissie verder met de behandeling van de klacht in een hoorzitting van de klachtencommissie als de indiener dit wenst. De partij die afziet van een klachtgesprek, dient dit te motiveren aan de ambtelijk secretaris.
- 5.3 Het ambtelijk secretariaat van de klachtencommissie verzoekt de leidinggevende van de beklagde, het klachtgesprek te initiëren en indiener daartoe uit te nodigen. De beklagde en de leidinggevende zijn in principe beiden aanwezig bij het klachtgesprek.
- 5.4 De leidinggevende maakt een afsprakenlijst van het klachtgesprek en stuurt dit naar de indiener en de ambtelijk secretaris.
- 5.5 Het klachtgesprek dient plaats te vinden binnen vier (4) weken na ontvangst van de klacht.
- 5.6 De indiener en de beklagde, kunnen zich bij de behandeling van de klacht laten bijstaan, zie hiervoor ook het bepaalde in artikel 9 lid van de klachtenregeling.
- 5.7 De behandeling van de klacht wordt na het klachtgesprek afgesloten.

#### 6. DE 2E ROUTE: VOORTZETTING KLACHTBEHANDELING VOOR DE KLACHTENCOMMISSIE

- 6.1 In de volgende gevallen kan de indiener zijn klachten voorleggen aan de klachtencommissie:
  - 6.1.1 **A:** in het geval één van de partijen een klachtgesprek niet mogelijk acht conform artikel 5 lid 2;
  - 6.1.2 **B:** indien een klachtgesprek naar de mening van de indiener niet is geslaagd en indiener de behandeling van de klacht door de klachtencommissie wenst.
- 6.2 Indien het gestelde onder lid 1 aan de orde is, start de termijn van klachtbehandeling opnieuw.

#### 7. ONTVANKELIJKHEID

- 7.1 Als een indiener aangeeft dat hij zijn klacht wil voorleggen aan de klachtencommissie ter behandeling in een hoorzitting, onderzoekt de klachtencommissie of de klacht ontvankelijk is.



Het betreft hier een voorlopig oordeel. Zo nodig legt de klachtencommissie aan indiener schriftelijke vragen voor, indien zij de beantwoording daarvan nodig acht voor de beoordeling van de punten onder lid 2.

- 7.2 De klacht is niet ontvankelijk indien:
  - 7.2.1 **A:** De klacht wordt ingediend door of namens een persoon die daartoe niet gerechtigd is;
  - 7.2.2 **B:** De klacht gaat over een gedraging die bij het indienen van de klacht conform de gestelde voorwaarden, meer dan één (1) jaar geleden plaatsvond. Bij een klacht van een jeugdige zelf, geldt deze termijn niet.
  - 7.2.3 **C:** De gedraging waartegen de klacht is gericht onvoldoende duidelijk omschreven is.
  - 7.2.4 **D:** De klacht gaat over een gedraging waartegen strafvervolgning kan worden ingesteld.
  - 7.2.5 **E:** De klacht gaat over besluiten die door de rechter moeten worden getoetst, zoals kindbeschermsmaatregelen die zijn uitgesproken.
  - 7.2.6 **F:** Eenzelfde klacht van of namens dezelfde indiener bij de klachtencommissie in behandeling is of is geweest.
- 7.3 Klachten over een lid/voorzitter van de Raad van Bestuur worden niet door de klachtencommissie behandeld, maar doorgestuurd naar de voorzitter van de Raad van Toezicht van Partners voor Jeugd.
- 7.4 Indien gelijktijdig met het indienen van de klacht of gedurende de behandeling van de klacht reeds een klachtbehandeling voor de klachtencommissie loopt, een geschillenprocedure als bedoeld in artikel 1: 262b BW, een tuchtrechtprocedure of een onderzoek bij de Ombudsman wordt gestart, beslist de klachtencommissie gemotiveerd of de uitspraak in een dergelijk geval afgewacht wordt alvorens de klacht verder in behandeling te nemen. Indiener en beklagde worden hiervan op de hoogte gesteld.
- 7.5 De klachtencommissie kan het oordeel over de ontvankelijkheid van de klacht uitstellen tot na de inhoudelijke behandeling van de klacht. Ook tijdens de behandeling van de klacht kan de commissie besluiten de klacht niet verder te behandelen.
- 7.6 Het besluit met betrekking tot de ontvankelijkheid wordt genomen door de klachtencommissie en wordt schriftelijk kenbaar gemaakt aan partijen. Hier kan geen bezwaar tegen worden gemaakt.
- 7.7 Wanneer de klachtencommissie een klacht niet-ontvankelijk verklaart, dient de commissie dit altijd schriftelijk en gemotiveerd te melden aan indiener.

## 8. PROCEDURE KLACHTENCOMMISSIE

- 8.1 Het genoemde in artikel 8, lid 2 tot en met 14 is niet van toepassing voor indieners van William Schrikker Gezinsvormen die zorg ontvangen op basis van de Wet Langdurige Zorg (WLZ) en Wet Zorg en Dwang (WZD). Zij kunnen een beroep doen op de Wkkgz klachtenregeling, deze wordt uitgevoerd door Klachtenportaal Zorg.
- 8.2 De indiener en de beklagde worden in de gelegenheid gesteld gehoord te worden op een daartoe door de klachtencommissie te houden hoorzitting. De klachtencommissie belegt binnen zes (6) weken na ontvangst van de klacht een hoorzitting. Tijdens de hoorzitting kan de indiener zijn klacht(en) toelichten. Degene over wie wordt geklaagd, mag reageren. De klachtencommissie stelt aan indiener en beklagde vragen om te weten wat er precies is gebeurd.
- 8.3 Besluit de klachtencommissie partijen op te roepen voor een hoorzitting, dan stuurt zij alle partijen een uitnodiging om te verschijnen. Dit gebeurt zo spoedig mogelijk. In de uitnodiging staan plaats, dag en tijdstip van de hoorzitting.
- 8.4 Klachten die in een hoorzitting van de klachtencommissie worden behandeld, dienen voorafgaand aan de zitting bij de klachtencommissie bekend te zijn.
- 8.5 Aanvullende stukken en klachten (mits het maximum van 5 klachten niet wordt overschreden) kunnen nog binnen één (1) kalenderweek nadat het ambtelijk secretariaat het besluit met betrekking tot de ontvankelijkheid kenbaar heeft gemaakt conform artikel 7 lid 6 bij het ambtelijk secretariaat worden ingediend en in behandeling worden genomen.  
Het verstrijken van de deadline en het niet tijdig aanleveren van aanvullende stukken is voor de klachtencommissie in beginsel geen reden om de mondelinge behandeling op te schorten.





- 8.6 De beklagde wordt verzocht een verweerschrift te schrijven op de klacht(en) volgens het door de organisatie vastgestelde format. Het verweerschrift moet per klachtonderdeel gemotiveerd ingaan op het verwijt en de toelichting. Over de inhoud van deze reactie overlegt de beklagde met zijn leidinggevende.
- 8.7 Het verweerschrift dient uiterlijk twee (2) kalenderweken vóór de hoorzitting aangeleverd te worden bij het ambtelijk secretariaat.
- 8.8 De beklagde dient uit eigen beweging en op verzoek van de commissie al die stukken in, die voor de beoordeling van de klacht relevant zijn. De beklagde kan daarvan afzien, indien en voor zover naar haar oordeel door verstrekking van stukken de persoonlijke levenssfeer van derden zou worden geschaad.
- 8.9 Alle stukken, die de ene partij bij de klachtencommissie indient, worden beschikbaar gesteld voor de andere partij. Stukken, die de ene partij indient onder voorwaarde dat zij niet beschikbaar zijn voor de andere partij, worden onverwijld geretourneerd en worden niet bij de beoordeling van de klacht betrokken.
- 8.10 Hoorzittingen vinden in beginsel fysiek, dus in aanwezigheid van alle betrokkenen, plaats. Indien één van de partijen een digitale/online hoorzitting wenst, dient hij dit gemotiveerd kenbaar te maken bij het ambtelijk secretariaat. De klachtencommissie beslist over het verzoek.
- 8.11 De commissie hoort indiener en beklagde tegelijkertijd, tenzij ernstige bezwaren van een van beide partijen de commissie anders doet besluiten. De bezwaren dienen vooraf schriftelijk bekend gemaakt te worden bij de commissie. De commissie informeert de indiener en de beklagde en diens leidinggevende over haar besluit. Als één van de partijen dit wenst, dan kan de commissie besluiten om de indiener en beklagde buiten elkaars aanwezigheid te horen.
- 8.12 Alle aanwezigen dienen zich te houden aan de geldende 'omgangsvormen' van Partners voor Jeugd. Wanneer er sprake is van agressie tijdens de hoorzitting, kan de voorzitter besluiten de hoorzitting op te schorten en kan de klacht schriftelijk worden afgedaan.
- 8.13 In aanvulling op het gestelde in lid 10 gelden voor digitale/online hoorzittingen de navolgende gedragsregels: partijen zijn zichtbaar voor de camera, er zijn geen andere personen in de ruimte aanwezig dan die personen die van tevoren bij het ambtelijk secretariaat zijn aangekondigd (zie hiervoor ook het artikel 9 inzake bijstand). De ambtelijk secretaris kan op verzoek van de voorzitter van de klachtencommissie de microfoons dempen. In geval er geen gehoor wordt gegeven, kan de klachtencommissie besluiten de hoorzitting op te schorten en de behandeling van de klacht(en) al dan niet schriftelijk af te doen.
- 8.14 De organisatie heeft een uiterste inspanningsverplichting de beklagde of diens vervanger aanwezig te laten zijn. Wanneer dit met reden omkleed niet mogelijk is, kan diens leidinggevende alleen aanwezig zijn bij de hoorzitting.
- 8.14.1 **A:** Wanneer indiener minder dan één werkdag voorafgaand aan de hoorzitting bij de secretaris bekend maakt dat hij verhinderd is, gaat de hoorzitting wel door. De hoorzitting gaat dan alleen door als de beklagde (bij navraag door de secretaris) aangeeft behoefte te hebben een mondelinge toelichting te geven. Als de beklagde hier geen behoefte aan heeft, wordt de klacht behandeld op basis van de schriftelijke stukken.
- 8.14.2 **B:** Wanneer indiener meer dan één werkdag voorafgaand aan de hoorzitting bekend maakt bij de secretaris dat hij verhinderd is, kan éénmalig een nieuwe hoorzitting worden gepland. Als indiener ook een tweede keer verhinderd is, wordt de klacht niet meer in behandeling genomen.
- 8.14.3 **C:** Indien sprake is van overmacht aan de zijde van de indiener, kan in het voordeel van de indiener worden afgeweken van het gestelde onder A en B. Dit is ter beoordeling aan de klachtencommissie.
- 8.14.4 Indien voorafgaand aan de hoorzitting een commissielid niet aanwezig kan zijn, zorgt de commissie voor een vervangend commissielid. Indien dit vervangende commissielid redelijkerwijs niet aanwezig kan zijn ter zitting, neemt dit vervangende of het oorspronkelijke commissielid op basis van de schriftelijke stukken deel aan de besluitvorming.
- 8.14.5 De klachtencommissie kan ook gemotiveerd besluiten dat de klachtbehandeling schriftelijk wordt afgedaan. Indiener en beklagde worden hiervan op de hoogte gesteld. Om het beginsel van hoor- en wederhoor te borgen, vindt een schriftelijke behandeling te allen tijde in twee (2) termijnen plaats. De eerste (1e) termijn omvat het klaagschrift en het verweerschrift. De



tweede (2e) termijn omvat een schriftelijke reactie van indiener op het verweerschrift en daarop volgend de schriftelijke reactie van beklaagde. Partijen dienen binnen één (1) kalenderweek hun schriftelijke reactie bij het ambtelijk secretariaat in te dienen. De klachtencommissie kan afwijken van de in dit lid gestelde termijn.

Het ambtelijk secretariaat zorgt voor een tijdige uitwisseling van stukken tussen partijen. De klachtencommissie kan na de tweede (2e) termijn nog besluiten om aanvullende vragen te stellen en/of verzoeken om het aanleveren van specifieke stukken.

## 9. BIJSTAND EN MAKEN VAN BEELD- EN GELUIDSOPNAMES

- 9.1 De indiener en de beklaagde kunnen zich bij de behandeling van de klacht laten bijstaan. Dat wil zeggen dat zij iemand om hulp kunnen vragen bij het opstellen van de klacht en/of iemand ter ondersteuning mee kunnen nemen naar het klachtgesprek of de hoorzitting. Dit kan bijvoorbeeld een vertrouwenspersoon zijn van Jeugdstem of Zorgbelang of advocaat of een tolk zijn. Het kan ook een familielid of bekende uit het netwerk van de indiener zijn.
- 9.2 Partijen dienen uiterlijk één (1) werkdag voorafgaande aan het klachtgesprek of hoorzitting bekend te maken wie (naam en relatie tot indiener) door wie zij zich bij het klachtgesprek of de hoorzitting willen laten bijstaan. In geval van een klachtgesprek maakt indiener dit bekend bij de leidinggevende van de beklaagde en in geval van een hoorzitting bij het ambtelijk secretariaat.
- 9.3 Indien de bijstand niet tijdig wordt aangekondigd beslist in het geval van een klachtgesprek de leidinggevende en in geval van een hoorzitting de voorzitter van de klachtencommissie. Een weigering wordt gemotiveerd medegedeeld aan verzoeker.
  - 9.3.1 **A:** In het geval van behandeling van klachten in een hoorzitting van de klachtencommissie, kan de klachtencommissie bijstand weigeren door een persoon tegen wie ernstige bezwaren bestaan. De klachtencommissie stelt de indiener gemotiveerd en schriftelijk en zo spoedig mogelijk in kennis van de weigering.
  - 9.3.2 **B:** In het geval van een klachtgesprek kan de leidinggevende van de beklaagde, bijstand weigeren door een persoon, tegen wie ernstige bezwaren bestaan. De leidinggevende stelt de indiener gemotiveerd en schriftelijk zo spoedig mogelijk in kennis van de weigering.
- 9.4 Lid 3 is niet van toepassing ten aanzien van advocaten en de vertrouwenspersoon, als bedoeld in artikel 1 van de Jeugdwet.
- 9.5 Als de indiener de Nederlandse taal niet of onvoldoende machtig is, dient de indiener zelf en op eigen kosten zorg te dragen voor een tolk.
- 9.6 Een indiener kan zich door maximaal twee (2) personen laten bijstaan. Dit is exclusief de vertrouwenspersoon als bedoeld in artikel 1 van de Jeugdwet, advocaat en/of tolk. Voorafgaand aan de zitting worden afspraken gemaakt wie het woord voert en wie aanwezig is als toehoorder.
- 9.7 Het geldende beleid binnen de organisatie voor het maken van geluidsopnames is ook van toepassing bij een klachtgesprek en hoorzitting van de klachtencommissie. Het maken van beeldopnames is niet toegestaan.

## 10. TOETSINGS- EN BEOORDELINGSKADER

- 10.1 De uitspraak van de klachtencommissie wordt onderbouwd met argumenten. Beoordeeld wordt of de beklaagde heeft gehandeld conform bestaande wetgeving, protocollen en interne richtlijnen en vereisten van professionaliteit. Ook toetst de klachtencommissie aan beginselen van een correcte bejegening, zorgvuldige beslissingsprocedure, deugdelijke besluitvorming en draagkrachtige motivering.
  - 10.1.1 Beslissing van de klachtencommissie
  - 10.1.2 De beraadslaging van de klachtencommissie vindt plaats achter gesloten deuren. De klachtencommissie oordeelt op basis van het klachtdossier en hetgeen ter zitting door partijen naar voren is gebracht. Nieuwe feiten en/of omstandigheden die na de hoorzitting naar voren worden gebracht, blijven buiten beschouwing.
- 10.2 De klachtencommissie geeft een gemotiveerd schriftelijk oordeel over de ontvankelijkheid en de gegrondheid van de klacht.



10.3 De commissie streeft ernaar dit schriftelijke oordeel binnen vier (4) weken na de zittingsdatum aan partijen kenbaar te maken. Bij uitstel van de uitspraak wordt dit met redenen omkleed en met het noemen van een nieuwe termijn aan betrokkenen medegedeeld.

10.4 Het oordeel van de commissie kan inhouden:

10.4.1 **A:** dat indiener in zijn klacht niet-ontvankelijk is;

10.4.2 **B:** dat één of meerdere klachten niet-ontvankelijk zijn;

10.4.3 **C:** dat een klacht gegrond is;

10.4.4 **D:** dat de klacht deels gegrond is;

10.4.5 **E:** dat de klachtencommissie zich van een uitspraak over de gegrondheid van de klacht onthoudt, indien de lezingen van partijen tegenover elkaar staan en geen aanwijzingen bestaan dat de ene lezing aannemelijker is dan de andere.

10.5 Het oordeel wordt door de klachtencommissie naar de Raad van Bestuur gestuurd.

10.6 Indien de klachtencommissie daartoe aanleiding ziet, kan zij aan dit oordeel een of meer aanbeveling(en) toevoegen aan de Raad van Bestuur.

10.7 Alle zorgvuldigheid die in acht is genomen bij de behandeling van de klacht, biedt nog geen garantie dat indiener ook tevreden is over de uitkomst. De Jeugdwet biedt geen mogelijkheid om in bezwaar of beroep te gaan tegen de uitspraak. Eventueel kan de indiener zich wenden tot de Nationale Ombudsman. Deze kan de klacht opnieuw bekijken, maar is daartoe niet verplicht. Over de uitspraak wordt verder niet gecorrespondeerd.

## 11. VERSCHONING

11.1 Wanneer een lid van de klachtencommissie van mening is dat hij/zij geen onpartijdig oordeel (meer) kan geven over een klacht in de klachtzaak, kan hij/zij vóór, tijdens of na de hoorzitting tijdens de beraadslaging achter gesloten deuren, afzien van de behandeling van een klacht. Dit wordt verschoning genoemd. Indien beide overige leden van de klachtencommissie vinden dat een lid geen onpartijdig oordeel meer kan geven, dan kunnen zij dit lid verplichten niet mee te werken aan de beoordeling van een klacht.

11.2 Van een lid van de klachtencommissie mag worden verwacht en verondersteld dat hij onpartijdig is. Het kan voorkomen dat vooringenomenheid dit onpartijdig zijn in de weg staat of kan staan (dit heet subjectieve onpartijdigheid). Van de schijn van vooringenomenheid kan, ook sprake zijn als bepaalde feiten of omstandigheden aanleiding geven voor de vrees dat het een lid van de klachtencommissie aan onpartijdigheid ontbreekt (de zogenoemde objectieve onpartijdigheid).

11.3 Op verschoning is het Verschonings- en Wrakingsprotocol 2022 van toepassing. Dit protocol is een bijlage bij deze klachtenregeling.

## 12. WRAKING

12.1 Op verzoek van indiener of beklagde in een klachtzaak (verder: de verzoeker) kan elk van de leden van de klachtencommissie die de klacht behandelt, worden gewraakt. Indien een indiener of beklagde van mening is dat een lid of meerdere leden van de klachtencommissie geen onpartijdig oordeel (meer) kan geven aan de beoordeling van een klacht in de klachtzaak, kan indiener of beklagde vóór, tijdens of na de hoorzitting, verzoeken om een of meerdere leden van de klachtencommissie uit te sluiten van behandeling van de klachtzaak. Dit wordt wraking genoemd. Het wrakingsverzoek kan vóór, tijdens en tot één (1) kalenderweek na de hoorzitting worden ingediend bij het ambtelijk secretariaat. Het verzoek moet in beginsel schriftelijk worden ingediend, maar kan tijdens de hoorzitting ook mondeling worden ingediend. Een onderbouwing is nodig.

12.2 Van een lid van de klachtencommissie mag worden verwacht en verondersteld dat hij onpartijdig is. Het kan voorkomen dat vooringenomenheid dit onpartijdig zijn in de weg staat of kan staan (dit heet subjectieve onpartijdigheid).

Van de schijn van vooringenomenheid kan, ook sprake zijn als bepaalde feiten of omstandigheden aanleiding geven voor de vrees dat het een lid van de klachtencommissie aan onpartijdigheid ontbreekt (de zogenoemde objectieve onpartijdigheid).



12.3 Op wraking is het Verschonings- en Wrakingsprotocol 2022 van toepassing. Dit protocol is een bijlage bij deze klachtenregeling.

### 13. TAAK RAAD VAN BESTUUR

- 13.1 De Raad van Bestuur laat schriftelijk binnen vier (4) kalenderweken na ontvangst van de uitspraak van de klachtencommissie weten of hij het oordeel van de klachtencommissie overneemt en of hij naar aanleiding van het oordeel maatregelen zal nemen, en zo ja, welke maatregelen. Hij laat dit weten aan de indiener, de beklaagde en zijn leidinggevende, en aan de klachtencommissie.
- 13.2 De Raad van Bestuur kan de in lid 1 genoemde termijn verlengen. Van de verlenging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de indiener, aan degene over wie is geklaagd, aan zijn leidinggevende(n) en aan de klachtencommissie. De reden van de verlenging en de termijn waarbinnen de Raad van Bestuur een reactie op de uitspraak zal geven, worden in deze mededeling aangegeven.

### 14. TERMIJNEN

- 14.1 Het streven is de totale klachtbehandeling via de klachtencommissie binnen gemiddeld vier (4) maanden af te ronden. De termijn is een richtlijn en geen doel op zich; de nadruk ligt op een goede klachtbehandeling.

### 15. NATIONALE OMBUDSMAN EN KINDEROMBUDSMAN EN GESCHILLENCOMMISSIE

- 15.1 Voor zover van toepassing, wijst de Raad van Bestuur de indiener in de mededeling, bedoeld in artikel 13 lid 1, op de mogelijkheid een klacht in te dienen bij de Nationale Ombudsman over de wijze waarop de klacht is afgehandeld. Ingeval de indiener minderjarig is, wijst de Raad van Bestuur op de mogelijkheid een klacht in te dienen bij de Kinderombudsman.
- 15.2 In het geval van cliënten van William Schrikker Gezinsvormen die zorg ontvangen op basis van de WLZ, wijst de Raad van Bestuur op de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de geschillencommissie zoals bedoeld in de Wkkgz.

### 16. GEHEIMHOUDING

- 16.1 De commissieleden en de ambtelijk secretaris zijn verplicht tot geheimhouding. Ze mogen informatie niet aan anderen communiceren. De digitaal gestuurde informatie en communicatie is beveiligd conform de geldende privacywetgeving en privacyregeling van Partners voor Jeugd.

### 17. MELDINGEN STRUCTUREEL ERNSTIGE SITUATIES

- 17.1 Indien een klacht zich richt op een ernstige situatie met een structureel karakter, stelt de klachtencommissie de jeugdhulpaanbieder of de gecertificeerde instelling daarvan in kennis. Indien de klachtencommissie niet is gebleken dat de jeugdhulpaanbieder of de gecertificeerde instelling ter zake maatregelen heeft getroffen, meldt de klachtencommissie deze klacht aan de ingevolge deze wet 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.

### 18. VERWERKING PERSOONSGEGEVENS

- 18.1 De klachtencommissie legt een dossier aan van de behandeling van de klacht.
- 18.2 De organisatie beheert het klachtdossier. Het klachtdossier wordt zonder kennisgeving vernietigd na vijf (5) jaar na de reactie van de Raad van Bestuur. Het secretariaat van de klachtencommissie beheert het dossier.
- 18.3 De geldende wet- en regelgeving over privacy is van toepassing op het klachtdossier.



## 19. REGISTRATIE VAN KLACHTEN

- 19.1 De ambtelijk secretaris stelt over ieder kalenderjaar een verslag op over de afhandeling van de klachten, rekening houdend met het gevraagde in paragraaf 4.3 van de Jeugdwet.
- 19.2 De Raad van Bestuur zendt het verslag voor 1 juni van het daaropvolgende kalenderjaar aan zowel de cliëntenraden en pleegouderraad als aan de organisaties die in de regio de belangen van de jeugdigen, ouders of pleegouders in algemene zin behartigen.

## 20. INWERKINGTREDING, INTREKKING EN WIJZIGING

- 20.1 Deze regeling treedt in werking op 1 juni 2022 en vervangt alle voorgaande regelingen en is via de website [www.dejeugdengzinsbeschermers.nl](http://www.dejeugdengzinsbeschermers.nl) en <http://www.williamschrikker.nl> te raadplegen. Alle klachten die op of vanaf die datum worden ontvangen, worden behandeld conform deze regeling. Klachten die voor die datum zijn ontvangen, worden behandeld onder de regelgeving die van kracht was voor het ingaan van deze regelgeving.
- 20.2 Deze regeling kan worden gewijzigd of ingetrokken door de Raad van Bestuur van Partners voor Jeugd. De Voorzitter Raad van Bestuur kan deze regeling alleen wijzigen met advies van de cliëntenraad van de William Schrikker Stichting, De jeugd- & Gezinsbeschermers en de pleegouderraad (POR) van de William Schrikker Gezinsvormen.

## SLOTBEPALING

In gevallen waarin deze regeling niet voorziet, besluit de klachtencommissie.

# Routekaart klachtbehandeling

