



Samen werken  
aan een veilige toekomst



# Klachtenregeling voor cliënten



Auteur: A. Zijp-Noij, bestuurssecretaris	Datum: 30 augustus 2018
Proceseigenaar: Bestuurder	Status: Definitief

## Inhoud

Inleiding .....	3
Stappen in de klachtenprocedure in het kort .....	5
1. Algemene bepalingen.....	8
2. Vertrouwenspersoon, klachtenfunctionaris en klachtencommissie.....	10
3. Signaal van onvrede .....	12
4. Bemiddeling en/of advies klachtenformulering.....	13
5. Klachtbeoordeling .....	14
6. Klachtbehandeling.....	17
7. Afronding.....	20
8. Overige bepalingen .....	21

## Inleiding

Een klacht is een belangrijk signaal. Door goed om te gaan met klachten kan het vertrouwen van een ontevreden cliënt behouden worden of herwonnen. Bovendien leert de organisatie van een klacht en kan een klacht een aanleiding zijn om maatregelen te treffen waardoor de kwaliteit van de dienstverlening wordt verbeterd.

Volgens de Jeugdwet (art. 4.2.1) en de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo; artikel 4.2.7) dienen een advies- en meldpunt voor huiselijk geweld en kindermishandeling en een gecertificeerde instelling een schriftelijke klachtenregeling te treffen in het kader van het klachtrecht voor de cliënt. Dit document is een gezamenlijke klachtenregeling voor Jeugdbescherming Brabant en Veilig Thuis Brabant Noordoost en Veilig Thuis Zuidoost-Brabant. Zij vallen binnen de reikwijdte van de Jeugdwet dan wel de Wmo.

De klachtenregeling is opgesteld in de geest van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Deze wet is momenteel niet van toepassing op de Jeugdwet; de verwachting is echter dat de Jeugdwet aangepast zal worden aan de Wkkgz.

De wijze waarop klachten worden behandeld binnen Jeugdbescherming Brabant, Veilig Thuis Brabant Noordoost en Veilig Thuis Zuidoost-Brabant, staat beschreven in deze klachtenregeling. Het doel van deze regeling is een laagdrempelige en effectieve opvang en afhandeling van klachten te bewerkstelligen die gericht is op het bereiken van een bevredigende oplossing en het verbeteren van de dienstverlening. De klachtenfunctionaris, die in het kader van de Wkkgz een wettelijke status heeft gekregen, speelt hierin een belangrijke rol.

De bij de regeling aangesloten rechtspersonen onderhouden gezamenlijk een onafhankelijk secretariaat voor de klachtencommissie en een klachtencommissie. Daarnaast werken zij met een klachtenfunctionaris. De leden van de klachtencommissie en de klachtenfunctionaris zijn niet in dienst van de aangesloten instellingen.

### Aangesloten rechtspersonen:

Stichting Jeugdbescherming Brabant  
Stichting Veilig Thuis Brabant Noordoost  
Stichting Veilig Thuis Zuidoost-Brabant

Onderliggende klachtenregeling geeft ruimte aan de inschakeling van een vertrouwenspersoon en een klachtenfunctionaris, ter advies en bemiddeling bij dreigende of lopende klachtzaken binnen de aangesloten instellingen. De klachtenfunctionaris handelt in opdracht van (een van de) aangesloten organisatie(s) en handelt onafhankelijk in die zin dat hij of zij geen enkele eerdere betrokkenheid heeft bij de casus en niet in dienst is van de aangesloten instellingen. Ook de vertrouwenspersoon is onafhankelijk<sup>1</sup>. Beide functionarissen kunnen klagers en beklaagden adviseren in de verschillende mogelijkheden en beperkingen van het klacht- en tuchtrecht.

---

<sup>1</sup> De vertrouwenspersoon is werkzaam bij bijvoorbeeld Stichting Zorgbelang of Stichting Ouders en Jeugdzorg

De klachtenregeling is op aanvraag digitaal verkrijgbaar en wordt daarnaast toegezonden aan iedereen die een klacht bij het secretariaat van de commissie indient. Voor dagelijks gebruik en informatie is een folder opgesteld. De cliënt wordt bij de start van de hulpverlening, begeleiding en/of het onderzoek van het bestaan van deze folder op de hoogte gesteld. De folder is daarnaast voor alle cliënten digitaal beschikbaar op de websites van aangesloten instellingen.

# Stappen in de klachtenprocedure in het kort

De stappen die een ontevreden cliënt in deze klachtenregeling kan zetten zijn in drie fases verdeeld. Samengevat ziet dat er als volgt uit: (zie ook het stroomschema op de volgende pagina)

## 1. Signaal van onvrede oplossen

De klager bepaalt hoe en op welke moment een uiting van onvrede wordt gedaan; of hij een oplossing nastreeft, of een oordeel van de bestuurder en of dit schriftelijk of mondeling gebeurt. Het streven van de organisatie is om problemen eerst tussen betrokkenen op te lossen en na te gaan of een onderling gesprek (nog) mogelijk is. Hiervoor kan de cliënt in eerste instantie terecht bij zijn contactpersoon en/of diens leidinggevende. Leidt dat niet tot een directe oplossing voor alle partijen, dan volgt fase 2. Indien gewenst is de vertrouwenspersoon in deze fase voor advies bereikbaar voor de cliënt. De vertrouwenspersoon kan desgevraagd ook de bespreking van de klacht bijwonen.

## 2. Bemiddeling en/of advies klachtformulering

Voor het vervolg maakt de klager standaard gebruik van de onafhankelijke vertrouwenspersoon. Deze kan adviseren bij het schriftelijk kenbaar maken<sup>2</sup> van de klacht. De vertrouwenspersoon onderzoekt samen met betrokkenen wat de klacht precies inhoudt, hoe deze het beste kan worden geformuleerd en of er nog een oplossing mogelijk is door bemiddeling. Zo ja, dan wordt de onafhankelijke klachtenfunctionaris benaderd door de vertrouwenspersoon. De klachtenfunctionaris neemt binnen vijf werkdagen contact op met de klager. Er volgt een bemiddelingsgesprek onder leiding van de klachtenfunctionaris. Het streven is om binnen vier weken na binnenkomst van de klacht bij de klachtenfunctionaris een bemiddelingsgesprek te plannen. Van dit gesprek wordt schriftelijk verslag gedaan.

Indien bemiddeling niet (meer) mogelijk is of niet tot een oplossing heeft geleid wordt de schriftelijke klacht ingediend bij de klachtencommissie en vraagt de klager om een oordeel. Voor het indienen van de klacht is een formulier beschikbaar op de websites van Jeugdbescherming Brabant en de beide Veilig Thuis-organisaties. De Klachtenfunctionaris biedt doorzending van de klacht aan de klachtencommissie aan. Uiteraard kan de klager er de voorkeur aan geven zelf contact op te nemen met de klachtencommissie en/of de klacht daar rechtstreeks schriftelijk in te dienen. De klachtencommissie gaat in dat geval wel na of bemiddeling nog mogelijk is.

## 3. Klachtbeoordeling

Er is vanaf nu sprake van een klacht, die vraagt om een oordeel van de klachtencommissie. De klacht wordt door de klachtencommissie allereerst beoordeeld op ontvankelijkheid. Als dat het geval is worden alle betrokkenen uitgenodigd voor een hoorzitting, opdat de klachtencommissie tot een eigen oordeel kan komen en de bestuurder kan adviseren. De Klachtencommissie verzoekt aan en ontvangt van betrokken instelling(en) in principe een schriftelijke reactie met betrekking tot de concrete klachtonderdelen tenzij er zwaarwegende redenen zijn om geen schriftelijke reactie op te stellen. De reactie wordt bestudeerd en meegewogen in het eindoordeel.

## 4. Klachtbehandeling

De aangesloten instellingen handelen een klacht die in behandeling is bij de klachtencommissie in totaliteit binnen tien weken af. De klachtencommissie doet maximaal zes weken na ontvangst van de

---

<sup>2</sup> De vertrouwenspersoon kan niet-Nederlands sprekende cliënten ondersteunen bij het schrijven van een brief in de Nederlandse taal.

klacht een uitspraak, eventueel aangevuld met aanbevelingen. Maximaal vier weken na de uitspraak ontvangt de cliënt een reactie van of namens de bestuurder met daarin opgenomen wat de bestuurder vindt van de uitspraak en, indien van toepassing, welke maatregelen er worden genomen om gegronde klachten op te lossen en/of een reactie op eventuele aanbevelingen van de klachtencommissie.

## 5. Afronding

Na afhandeling van de klacht zal de contactpersoon bekijken of nog een gesprek volgt ter afronding; dit wordt per casus bekeken.

Is er sprake van te nemen maatregelen, dan worden deze net als bovenstaande reactie van de cliënt op de klachtbehandeling, opgenomen in de klachtenmonitor, welke in beheer is bij het secretariaat van de vestiging en waarvan de uitkomsten bewaakt worden door de gebiedsmanager en (regio)directeur (bij Jeugdbescherming Brabant) of de teammanager en directeur (bij Veilig Thuis-instellingen).

De digitale klachtdossiers worden tot twee jaar na afsluiting bewaard door het secretariaat van de klachtencommissie en na twee jaar overgedragen aan de betreffende instelling om ze te archiveren.

Klachten kan men richten aan:

Klachtencommissie Jeugdbescherming Brabant

T.a.v. het secretariaat

Postbus 339

5000 AH TILBURG

[klachtencommissie@jbbrabant.nl](mailto:klachtencommissie@jbbrabant.nl)

Klachtencommissie Veilig Thuis Brabant Noordoost

T.a.v. het secretariaat

Postbus 339

5000 AH TILBURG

[klachten@veiligthuisbrabantnoordoost.nl](mailto:klachten@veiligthuisbrabantnoordoost.nl)

Klachtencommissie Veilig Thuis Zuidoost-Brabant

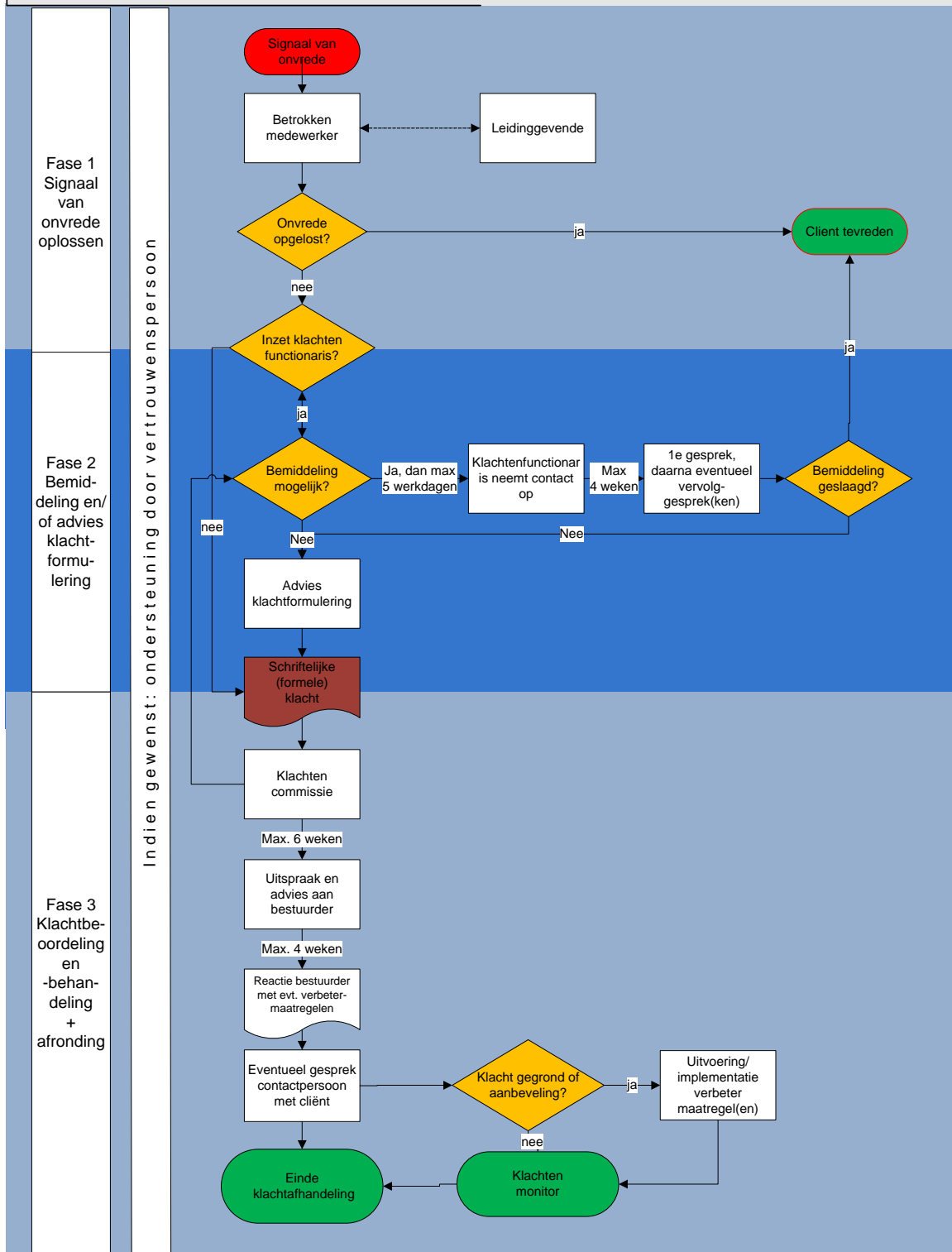
T.a.v. het secretariaat

Postbus 339

5000 AH TILBURG

[klachten@veiligthuis-zuidoostbrabant.nl](mailto:klachten@veiligthuis-zuidoostbrabant.nl)

# Stroomschema klachtafhandeling



# 1. Algemene bepalingen

## Artikel 1. Begripsomschrijvingen

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

- a. *De instellingen*  
Jeugdbescherming Brabant, Veilig Thuis Brabant Noordoost of Veilig Thuis Zuidoost-Brabant: de organisaties die zich bij deze klachtenregeling hebben aangesloten.
- b. *Gecertificeerde instelling*  
Rechtspersoon die in het bezit is van een certificaat of voorlopig certificaat als bedoeld in artikel 3.4 van de Jeugdwet en die een kindbeschermingsmaatregel of jeugdreclassering uitvoert.
- c. *Veilig thuis*  
Advies- en meldpunt huiselijk geweld en kindermishandeling.
- d. *Raad van Toezicht*  
De Raad van Toezicht van Jeugdbescherming Brabant, Veilig Thuis Brabant Noordoost en Veilig Thuis Zuidoost-Brabant.
- e. *Bestuurder*  
De bestuurder van Jeugdbescherming Brabant, Veilig thuis Brabant Noordoost en Veilig Thuis Zuidoost-Brabant.
- f. *De klachtencommissie*  
De onafhankelijke commissie, bestaande uit minimaal zes leden, die door Jeugdbescherming Brabant, Veilig Thuis Brabant Noordoost en Veilig Thuis Zuidoost-Brabant is benoemd in het kader van deze klachtenregeling.
- g. *De klachtenfunctionaris*  
De door de aangesloten instellingen aangestelde onafhankelijke functionaris voor bemiddeling en klachtenafhandeling tussen de cliënt en de instelling in het kader van deze klachtenregeling.
- h. *De vertrouwenspersoon*  
De vertrouwenspersoon; bijvoorbeeld werkzaam bij Stichting Zorgbelang of Stichting Ouders en Jeugdzorg die de cliënt kan bijstaan in het hele proces.
- i. *De hoorcommissie*  
Voor de behandeling van iedere klacht wordt een hoorcommissie samengesteld, bestaande uit drie leden van de klachtencommissie.
- j. *Het secretariaat*  
Het secretariaat van de Klachtencommissie/hoorcommissie.
- k. *De Cliëntenraad*  
Het door Jeugdbescherming Brabant op grond van de Jeugdwet ingestelde orgaan dat gemeenschappelijke belangen van de cliënten behartigt. De Veilig Thuis organisaties beschikken niet over een cliëntenraad; dit is wettelijk niet vereist.
- l. *De medewerker*  
Onder de ‘medewerker’ wordt verstaan een medewerker van een van de aangesloten instellingen.
- m. *Een klacht*  
Een (formele) klacht is een (schriftelijk ingediende) uiting van onvrede over een gedraging van de instelling en/of van zijn medewerker(s). Schriftelijk kan zijn: per brief, e-mail of het digitale formulier.
- n. *Gedraging*  
Enig handelen of nalaten van de instelling of van voor hen werkzame personen alsook de wijze waarop een besluit tot stand is gekomen en dat gevolgen heeft voor de klager.



- o. *De klager*  
Degene die zijn onvrede kenbaar maakt of een klacht indient.
- p. *De beklagde*  
Degenen op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft.
- q. *De cliënt*
  - Een cliënt van Jeugdbescherming Brabant, zijnde een jeugdige, een ouder, dat wil zeggen de gezaghebbende ouder, adoptiefouder, stiefouder of een ander die een jeugdige als behorend tot zijn gezin verzorgt en opvoedt, niet zijnde een pleegouder.
  - Een cliënt van Veilig Thuis zijnde slachtoffers, plegers, omstanders en professionals die te maken hebben met huiselijk geweld en kindermishandeling.
- r. *De vertegenwoordiger*  
De persoon of personen die een zorgaanbieder op grond van enige wettelijke bepaling in plaats van of naast de cliënt moet betrekken bij de nakoming van verplichtingen jegens de cliënt.
- s. *De nabestaande*  
De persoon die in het kader van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg, artikel 1.1, wordt aangeduid als nabestaande.

## 2. Vertrouwenspersoon, klachtenfunctionaris en klachtencommissie

### Artikel 2

#### 1. *Betrekken vertrouwenspersoon*

- a. De klager kan een vertrouwenspersoon betrekken bij het bespreekbaar maken van zijn/haar klacht. De klager wordt actief geadviseerd hiervan gebruik te maken.
- b. De vertrouwenspersoon staat naast de cliënt, doet niet aan feitenonderzoek en ondersteunt de cliënt tijdens de klachtenprocedure in alle fases.
- c. De vertrouwenspersoon beschikt over een Verklaring Omtrent Gedrag.
- d. De vertrouwenspersoon combineert deze functie niet met de functie van klachtenfunctionaris binnen één van de instellingen.
- e. Er is geen gezags- en financieringsrelatie tussen de vertrouwenspersoon en één van de instellingen.

#### 2. *Aanstellen klachtenfunctionaris*

- a. De aangesloten instellingen stellen een klachtenfunctionaris aan. Er is geen gezagsrelatie tussen de klachtenfunctionaris en één van de instellingen.
- b. De klachtenfunctionaris levert voor zijn aanstelling een Verklaring Omtrent Gedrag aan.
- c. Bij aanstelling en tijdens de periode van functie-uitoefening meldt de klachtenfunctionaris zijn nevenactiviteiten. Beide partijen bezien of deze activiteiten verenigbaar zijn met de functie-uitoefening.
- d. De benoeming van de klachtenfunctionaris behoeft advisering van de cliëntenraad.

#### 3. *Benoeming en (tussentijdse) beëindiging lidmaatschap klachtencommissie*

- a. Aangesloten instellingen benoemen gezamenlijk minimaal zes leden voor de klachtencommissie voor een periode van vier jaar. Leden kunnen door de instellingen eenmalig worden herbenoemd voor een nieuwe periode van maximaal vier jaar.
- b. Er is geen gezagsrelatie tussen de commissieleden en één van de instellingen.
- c. Geen lid van de klachtencommissie kunnen personen zijn die in een afhankelijkheids- of sturingsrelatie tot de aangeklaagde instelling staan, zoals werknemers of leden van een Raad van Toezicht.
- d. De benoeming van de leden van de klachtencommissie behoeft advisering van de cliëntenraad.
- e. Voor hun benoeming worden (door de klachtencommissie voorgedragen) kandidaat-leden door de instellingen beoordeeld op hun deskundigheid en hun eventuele verrichte nevenactiviteiten.
- f. Tijdens het lidmaatschap van de klachtencommissie melden de leden aan de aangesloten instellingen nieuwe nevenactiviteiten die zij voornemens zijn uit te gaan voeren. Beide partijen bezien of deze nieuwe activiteiten verenigbaar zijn met het lidmaatschap van de klachtencommissie.
- g. De leden van de klachtencommissie leveren voor hun aanstelling een Verklaring Omtrent Gedrag aan.
- h. De Cliëntenraad van Jeugdbescherming Brabant heeft het recht één van de hierboven genoemde leden voor de klachtencommissie voor te dragen.

- i. Aangesloten instellingen benoemen op voordracht van de klachtencommissie uit de leden minimaal één voorzitter en één plaatsvervangend voorzitter. Naast de taken die voortvloeien uit deze regeling fungeert de voorzitter in de klachtencommissie als coördinerend aanspreekpunt van de commissie.
- j. De bestuurder van de instelling kan een lid (tussentijds) uit zijn functie ontheffen wegens verwaarlozing van zijn taak, of wegens andere redenen op grond waarvan handhaving als lid redelijkerwijs niet van aangesloten instellingen kan worden verlangd; met dien verstande dat ontheffing van een lid voorgedragen door de cliëntenraad de instemming van de cliëntenraad behoeft. De instellingen horen het lid, alvorens over ontheffing te beslissen. Ontheffing geschiedt aan het lid, schriftelijk en met opgaaf van redenen.

#### 4. *Hoorcommissie*

- a. Uit de leden van de klachtencommissie kunnen ter behandeling van ingediende klachten meerdere hoorcommissies worden samengesteld.
- b. Geen lid van de hoorcommissie kunnen zijn leden van de klachtencommissie in de hoedanigheid van medewerkers van een instelling die bij de behandeling van casuïstiek (mede)verantwoordelijkheid dragen voor de verzorging, opvoeding of behandeling van het betrokken cliëntensysteem.
- c. Een hoorcommissie bestaat uit een voorzitter, een secretaris en een gewoon lid.

#### 5. *Secretariële ondersteuning*

De instellingen dragen zorg voor voldoende secretariële ondersteuning van de klachtencommissie/ hoorcommissie.

#### 6. *Geheimhouding*

- a. De leden van de klachtencommissie, de klachtenfunctionaris en het secretariaat hebben een plicht tot geheimhouding over wat aan hen tijdens de uitoefening van hun taak ter kennis komt en waarvan het vertrouwelijke karakter geacht kan worden aan hen bekend te zijn.
- b. De leden van de klachtencommissie en de klachtenfunctionaris ondertekenen bij hun benoeming een geheimhoudingsverklaring.

#### 7. *Vergoeding*

De commissieleden ontvangen per behandelde klacht een vacatiegeld ten laste van de instelling waarover is geklaagd, waarvan de hoogte jaarlijks (in januari) bepaald wordt door de bestuurder van de instellingen.

Tevens ontvangen zij een reiskostenvergoeding van de aangesloten instellingen.

### 3. Signaal van onvrede

#### Artikel 3 Bij wie kan men terecht als er onvrede is?

a. *Medewerker en/of diens leidinggevende*

Een uiting van onvrede wordt door de cliënt zo mogelijk in eerste instantie besproken met de medewerker(s) over wie of wiens gedraging(en) onvrede bestaat en/of diens leidinggevende.

b. *Gesprek op korte termijn*

De medewerker stelt degene die ontevreden is in de gelegenheid om diens onvrede op korte termijn te bepreken. De medewerker betreft anderen bij dit gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de cliënt daartegen geen bezwaar maakt.

De cliënt kan een beroep doen op een vertrouwenspersoon. Deze kan de cliënt adviseren, ondersteunen en/of de cliënt bijstaan in het gesprek.

## 4. Bemiddeling en/of advies klachtenformulering

### Artikel 4 Keuze voor klachtenfunctionaris of klachtencommissie

#### 1. Keuze klachttraject

In het geval het onder artikel 3 genoemde gesprek niet tot stand komt of niet tot het gewenste resultaat leidt voor klager, kan klager kiezen voor:

- a. Ondersteuning door de vertrouwenspersoon middels advies en hulp bij formulering van de klacht. Indien een oplossing mogelijk is door bemiddeling, ondersteunt de vertrouwenspersoon bij doorgeleiding van de geformuleerde klacht naar de onafhankelijk klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris neemt binnen vijf werkdagen contact op met de klager. Het streven is om binnen vier weken na binnenkomst van de klacht bij de klachtenfunctionaris een bemiddelingsgesprek o.l.v. de klachtenfunctionaris in te plannen. Van dit gesprek wordt schriftelijk verslag gedaan.  
De klachtenfunctionaris richt zich bij het uitvoeren van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de klacht en op het herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens onvrede of klacht betrekking heeft.
- b. Een oordeel van de klachtencommissie, waarvoor de onvrede als klacht rechtstreeks schriftelijk wordt ingediend bij de klachtencommissie. De klachtencommissie gaat na of bemiddeling nog mogelijk is. Als bemiddeling nog mogelijk is treedt artikel 4.1.a in werking. Is bemiddeling niet meer mogelijk dan treedt hoofdstuk 5 in werking.

#### 2. Indien gekozen is voor de optie onder artikel 4.1a (vertrouwenspersoon en klachtenfunctionaris) staan twee mogelijkheden open:

- a. Als de optie onder artikel 4.1.a. naar de mening van klager tot een bevredigende oplossing heeft geleid, rondt de klachtfunctionaris de klacht af en stelt klager en beklagde en diens leidinggevende hiervan op de hoogte en registreert dit in het digitaal klachtdossier en – register.
- b. Als de optie onder lid 4.1a naar de mening van klager niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid, kan klager besluiten een oordeel van de klachtencommissie te vragen overeenkomstig artikel 4.1.b. De vertrouwenspersoon of de klachtenfunctionaris leidt de schriftelijk geformuleerde klacht en eventueel het verslag van het bemiddelingsgesprek op verzoek van de klager of beklagde door aan de klachtencommissie. Het doorsturen van het verslag van het bemiddelingsgesprek vergt toestemming van de klager en de beklagde. Een bemiddelingsgesprek is immers een vertrouwelijk gesprek van beide partijen.

## 5. Klachtbeoordeling

### Artikel 5 Wie kan een klacht indienen

#### 1. *Wie kan een klacht indienen:*

- a. Een cliënt van Jeugdbescherming Brabant, zijnde een jeugdige, een ouder, dat wil zeggen de gezaghebbende ouder, adoptiefouder, stiefouder of een ander die een jeugdige als behorend tot zijn gezin verzorgt en opvoedt, niet zijnde een pleegouder.
- b. Een klacht tegen Veilig Thuis kan worden ingediend over een gedraging van Veilig Thuis en/of van voor Veilig Thuis werkzame personen jegens een andere persoon bij de uitvoering van de taken van Veilig Thuis.
- c. De persoon genoemd in artikel 1.b is de persoon op wie de gedraging betrekking had.
- d. Een nabestaande of vertegenwoordiger van de onder 1.a, 1.b en 1.c bedoelde personen.

#### 2. *Een klacht kan ook worden ingediend door:*

- a. Een pleegouder, dat wil zeggen de persoon die een jeugdige die niet zijn kind of stiefkind is, als behorende tot zijn gezin verzorgt en daartoe een pleegcontract heeft gesloten met een pleegzorgaanbieder.
- b. Een pleegoudervoogd, dat wil zeggen de pleegouder die tevens belast is met voogdij als bedoeld in boek 1 Burgerlijk Wetboek.
- c. Een door de rechter benoemde bijzondere curator, als bedoeld in artikel 250 Boek 1 van het Burgerlijk Wetboek.

#### 3. Als de klager zelf niet bekwaam of verhinderd is om een klacht in te dienen, kan hij een andere persoon de klacht laten indienen. Die andere persoon moet bij de klacht een schriftelijke machtiging van de klager overleggen.

#### 4. *Minderjarige klager*

Als een klacht is ingediend door een minderjarige cliënt, kan de klachtencommissie de wijze van behandeling van de klacht aanpassen in relatie tot de leeftijd en het ontwikkelingsniveau van de minderjarige. De klachtencommissie mag daarbij de wijze van behandeling anders inrichten overeenkomstig de leeftijd van de minderjarige mits de belangen van klager en beklagde daardoor niet worden geschaad.

#### 5. *Klachtbrief*

- a. De klachtbrief moet zijn geschreven in de Nederlandse taal.
- b. In de klachtbrief dient in ieder geval het volgende te staan:
  - de naam en het adres van de klager;
  - de naam van de medewerker of medewerkers tegen wie de klacht is gericht;
  - een beschrijving van de gedraging waarover de klacht gaat;
  - de tijd waarop of de periode waarin de gedraging heeft plaatsgevonden;
  - de plaats waar de gedraging heeft plaatsgevonden.
- c. De klachtbrief moet zijn ondertekend door de klager.

#### 6. *Binnen een jaar klagen*

- a. Een klacht moet worden ingediend binnen één jaar nadat de gedraging waarover wordt geklaagd heeft plaatsgevonden.

- b. Wordt de klacht na dat jaar ingediend, dan is de klacht in principe niet-ontvankelijk, tenzij blijkt dat de klacht is ingediend zo spoedig mogelijk als redelijkerwijs van de klager kan worden verlangd.

## **Artikel 6      Ontvangstbevestiging**

1. Een klacht wordt schriftelijk bij het secretariaat van de klachtencommissie ingediend.
2. De ontvangst van een klacht wordt door het secretariaat binnen vijf werkdagen aan de klager bevestigd. Het secretariaat stuurt ook een exemplaar van deze klachtenregeling toe aan de klager.
3. Als iemand zich laat vertegenwoordigen, stuurt het secretariaat ook een ontvangstbevestiging aan deze vertegenwoordiger. De vertegenwoordiger ontvangt ook een exemplaar van deze klachtenregeling.
4. Een klacht die gericht wordt aan de commissie, maar binnenkomt bij de instelling, wordt per omgaande, en indien mogelijk ongeopend, doorgestuurd aan het secretariaat. Wanneer blijkt dat er nog geen inmenging is geweest van de klachtenfunctionaris, dan handelt het secretariaat volgens het eerder genoemde art. 4.1.b.
5. Het secretariaat bericht de beklaagde en diens leidinggevende over de ontvangst van de klacht. Het secretariaat stuurt hen daarbij een kopie van de klachtbrief toe.

## **Artikel 7      Ontvankelijk, niet-ontvankelijk of kennelijk ongegrond**

1. *Beoordeling klacht en klager*
  - a. De klachtencommissie beoordeelt de ontvankelijkheid van de klager (oftewel of de klacht in behandeling kan worden genomen).
  - b. De klachtencommissie kan een klager “niet-ontvankelijk” verklaren als niet is voldaan aan de in deze regeling in artikel 5 gestelde eisen.
  - c. De klachtencommissie kan op grond van het volgende een klacht kennelijk ongegrond verklaren:
    - als blijkt dat een gelijklopende klacht van dezelfde klager nog in behandeling is;
    - als blijkt dat een gelijklopende klacht van dezelfde klager al is behandeld, tenzij er sprake is van nieuwe feiten en omstandigheden; dit ter beoordeling aan de voorzitter van de commissie;
    - als de klachtencommissie op grond van de klachtbrief (en eventuele andere door de klager verstrekte gegevens / documenten) kan oordelen dat de klacht ongegrond is. Alleen als het voor de commissie overduidelijk is dat de klacht ongegrond is, kan de commissie de klacht, zonder verder onderzoek of hoorzitting, “kennelijk ongegrond” verklaren;
    - als blijkt dat de klacht een gerechtelijke uitspraak betreft.
2. *Klacht niet-ontvankelijk of kennelijk ongegrond*
  - a. Als de klager door de commissie niet-ontvankelijk of de klacht kennelijk ongegrond is verklaard, wordt de klacht niet verder in behandeling genomen.
  - b. Als de klager niet-ontvankelijk of de klacht kennelijk ongegrond is verklaard, dan deelt de klachtencommissie dit per brief mee aan de klager, beklaagde en diens leidinggevende. Daarbij geeft de commissie de redenen aan waarom zij tot dit oordeel zijn gekomen.

3. Bij twijfel over de ontvankelijkheid van de klager moet de klachtencommissie oordelen in het voordeel van klager. Dit betekent dat de klager ontvankelijk moet worden verklaard en de klacht worden behandeld.



## 6. Klachtbehandeling

### Artikel 8      Schriftelijke reactie

De beklagde van betreffende instelling stelt in principe, tenzij er zwaarwegende redenen zijn om dit niet te doen, een schriftelijke reactie op m.b.t. de concrete klachtonderdelen. De team- c.q. gebiedsmanager beoordeelt of er sprake is van zwaarwegende redenen. Deze schriftelijke reactie bevat alle relevante informatie met betrekking tot de concrete klachtonderdelen. De stukken die daartoe overlegd worden aan de klachtencommissie worden in afschrift aan de klager gestuurd.

### Artikel 9      De hoorzitting

1. De klacht wordt in een hoorzitting op basis van hoor en wederhoor behandeld.
2. Klager en de instelling waarover is geklaagd, worden schriftelijk uitgenodigd voor een gezamenlijke hoorzitting. De beklagde is verplicht om op de hoorzitting te verschijnen. Op verzoek van de klager of beklagde, kan het horen door de hoorcommissie in afzonderlijke gesprekken plaatsvinden. Het verzoek hiertoe dient schriftelijk en met redenen omkleed aan het secretariaat te worden gedaan. Het verzoek wordt slechts om zwaarwegende redenen gehonoreerd. De voorzitter van de hoorcommissie beoordeelt of er sprake is van een zwaarwegende reden. Indien partijen gescheiden zijn gehoord, kan de hoorcommissie besluiten beide alsnog gezamenlijk te horen. Middels een schriftelijk verslag wordt de inhoud van het besprokene aan de niet aanwezige partij meegedeeld.
3. *Inwinnen inlichtingen door hoorcommissie*
  - a. De hoorcommissie kan een ieder werkzaam binnen de instelling verzoeken mondeling of schriftelijk inlichtingen te verstrekken ter zake van de klacht. De hoorcommissie kan ook bij andere personen mondeling of schriftelijk inlichtingen inwinnen.
  - b. Een ieder tot wie een dergelijk verzoek is gericht, verstrekt de gevraagde gegevens voor zover dit niet in strijd is met enige wettelijke plicht tot geheimhouding.
4. De hoorcommissie kan zich laten adviseren door (externe) deskundigen. In het geval een klacht betrekking heeft op de verwerking van persoonsgegevens dient de klachtencommissie conform de Algemene verordening gegevensbescherming advies in te winnen bij de Functionaris Gegevensbescherming van de instellingen.
5. Indien tijdens de hoorzitting nieuwe, niet eerder bekend zijnde informatie overgelegd wordt, onderzoekt de voorzitter of een schorsing aan de orde is, teneinde de wederpartij de gelegenheid te bieden hierop een reactie te formuleren.
6. *Bijstand tijdens hoorzitting*
  - a. De klager kan zich tijdens de behandeling van de klacht laten bijstaan door een vertrouwenspersoon en eventueel door een advocaat (dit laatste op eigen kosten). Voor de beklagde geldt dat eveneens en dan zijn de kosten voor de rechtspersoon waarvoor beklagde werkzaam is. Een vertrouwenspersoon voor de beklagde kan ook zijn een leidinggevende of een collega van Jeugdbescherming Brabant of Veilig Thuis Brabant Noordoost of Veilig Thuis Zuidoost-Brabant.

- b. Als een vertrouwenspersoon of advocaat bij de hoorzitting aanwezig zal zijn moet dit uiterlijk één week voor de zitting aan de hoorcommissie worden gemeld.
7. De hoorzittingen en beraadslagingen van de commissie zijn niet openbaar.
8. Indien de klager de Nederlandse taal onvoldoende machtig is, kan een tolk worden ingeschakeld, conform het beleid dat de aangesloten instellingen daarin voeren.

#### **Artikel 10      Wraking en verschoning**

- a. Zowel de klager als de beklaagde kan bezwaar maken tegen deelname van een lid van de hoorcommissie aan de behandeling van de klacht (wraking). Dit kan alleen als er feiten of omstandigheden zijn die het onafhankelijk oordelen door een commissielid kunnen bemoeilijken.
- b. Een bezwaar wordt schriftelijk en gemotiveerd ingediend bij het secretariaat. De twee overige leden van de hoorcommissie beoordelen het verzoek en beslissen of het bezwaar terecht is. Indien het bezwaar tegen twee of alle drie van de leden van de hoorcommissie terecht is, wijst de voorzitter van de klachtencommissie twee leden aan die niet bij de behandeling van de klacht betrokken waren en vraagt hen het bezwaar te beoordelen.  
Bij staking van stemmen wordt er altijd van uit gegaan dat het bezwaar terecht is. De beslissing wordt zo snel mogelijk schriftelijk of mondeling (afhankelijk van de stand van zaken waarin de klachtenbehandeling zich bevindt) meegedeeld aan partijen. Een mondelinge mededeling wordt per brief bevestigd aan partijen.
- c. Een lid van de hoorcommissie kan zich onttrekken aan de behandeling van een klacht (verschoning). Dit kan wanneer er feiten of omstandigheden zijn die het voor dat lid kunnen bemoeilijken onafhankelijk over de klacht te kunnen oordelen. Een lid is verplicht zich te onttrekken aan de behandeling als de beide overige leden van de hoorcommissie van oordeel zijn dat die feiten of omstandigheden zich voordoen.
- d. In geval van wraking of verschoning wordt het betrokken commissielid vervangen door een ander lid. Als er geen sprake is van wraking of verschoning wordt de klachtbehandeling in dezelfde commissiesamenstelling voortgezet.

#### **Artikel 11      De uitspraak**

1. Op het moment van ontvangst van het schriftelijk verzoek van de klager aan de klachtencommissie om een formeel oordeel te vellen over de klacht, start de afhandelingstermijn.  
Het oordeel (gegrond of ongegrond) van de klachtencommissie heeft enkel betrekking op de gedraging waarover de klager een klacht heeft ingediend. Overige constatering kan de klachtencommissie alleen benoemen; de commissie oordeelt hier niet over.
2. Tenzij artikel 7 is toegepast, stelt de commissie zo spoedig mogelijk doch binnen 6 weken na ontvangst van de schriftelijke klacht de klager, beklaagde, de direct leidinggevende en de bestuurder van de instelling van de medewerker waarover is geklaagd, in kennis van haar oordeel en de eventuele aanbevelingen. Het oordeel wordt schriftelijk en met redenen omkleed aan betrokkenen medegedeeld.
3. Indien de commissie er niet in slaagt haar oordeel en de eventuele aanbevelingen binnen de onder artikel 11.2 gestelde termijn kenbaar te maken, dan zal de commissie dit, met redenen omkleed, melden aan de klager, de beklaagde, de direct leidinggevende en de bestuurder van de betrokken

instelling. De commissie zal dan binnen een volgende termijn van maximaal 4 weken haar oordeel over de klacht en de eventuele aanbevelingen uitbrengen.

4. In het geval de commissie van oordeel is dat de klacht (deels) gegrond is, kan zij schriftelijke aanbevelingen doen aan de bestuurder van de betrokken instelling over naar aanleiding van de klacht te nemen maatregelen.

#### **Artikel 12      Ernstige situatie**

- a. Als een klacht naar het oordeel van de klachtencommissie gaat over een ernstige situatie met een structureel karakter, dan stelt de klachtencommissie de bestuurder en de directeur van de betreffende vestiging van Jeugdbescherming Brabant, danwel de bestuurder en de directeur van betreffende Veilig Thuis instelling daarvan in kennis. De klager wordt door de commissie geïnformeerd over de in kennisstelling.
- b. Binnen twee weken nadat de klachtencommissie Jeugdbescherming Brabant of Veilig Thuis in kennis heeft gesteld van de ernstige situatie, meldt de bestuurder aan de klager en de klachtencommissie welke maatregelen er zijn getroffen om de ernstige situatie te beëindigen.
- c. Als de klachtencommissie niet is gebleken dat Jeugdbescherming Brabant of Veilig Thuis maatregelen heeft getroffen om de ernstige situatie te beëindigen, meldt de commissie de ernstige situatie aan de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd.
- d. Onder een ernstige situatie wordt verstaan een situatie waarbij sprake is van onverantwoorde hulp dan wel handelen.
- e. Een in kennisstelling van Jeugdbescherming Brabant / Veilig Thuis en/of een melding aan de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd, heeft geen invloed op de klachtbehandeling.

## 7. Afronding

### **Artikel 13**      **Maatregelen naar aanleiding van een klacht**

Binnen vier weken na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie deelt de bestuurder of een medewerker namens hem, aan de klager, de beklagde, diens leidinggevende en de commissie schriftelijk mee of de instelling het oordeel van de commissie deelt (per klachtonderdeel). Daarnaast vermeldt de bestuurder in het geval van een (deels) gegronde klacht of hij naar aanleiding van dat oordeel en de eventuele aanbevelingen, maatregelen zal nemen en zo ja, welke. Bij afwijking van deze termijn deelt de bestuurder van de instelling dit met redenen omkleed mee aan de klager en de commissie onder vermelding van de termijn waarbinnen hij zijn standpunt aan hen kenbaar zal maken, met dien verstande dat dit uitstel ten hoogste 4 weken is.

### **Artikel 14**      **Navraag afhandeling**

Na afhandeling van de klacht zal de contactpersoon bekijken of nog een gesprek volgt ter afronding; dit wordt per casus bekeken.

### **Artikel 15**      **Mogelijkheid van klagen**

Het in deze regeling gestelde laat onverlet de mogelijkheid van klagen bij de Nationale ombudsman, het college van toezicht van de Stichting Kwaliteitsregister Jeugd of overige organen en/of instanties die daartoe bevoegd zijn.

### **Artikel 16**      **Klachtenregistratie**

Klachten worden geregistreerd en gearhiveerd. De instelling voldoet daarbij aan de vigerende wet- en regelgeving op dit gebied, zoals de Algemene verordening gegevensbescherming danwel een daarvoor in de plaats getreden of daarmee samenhangende wettelijke regeling. De instelling verwijdert de klacht uit het archief vijf jaar na afronding van de klacht.

## 8. Overige bepalingen

### Artikel 17 Huishoudelijk reglement klachtencommissie

1. De aangesloten instellingen zien er op toe dat de klachtencommissie haar werkzaamheden verricht aan de hand van een door de klachtencommissie op te stellen huishoudelijk reglement.
2. In het huishoudelijk reglement worden regels opgenomen over de organisatie en werkwijze van de klachtencommissie. Tevens kan in het huishoudelijk reglement een nadere invulling of uitwerking worden gegeven van deze klachtenregeling.
3. Het huishoudelijk reglement van de klachtencommissie mag niet in strijd zijn met de klachtenregeling. Bij strijdigheid tussen het reglement en de regeling gaan de bepalingen uit de regeling voor op die uit het huishoudelijk reglement.

### Artikel 18 Kosten

Voor de behandeling van klachten mogen noch door de commissie noch door de instelling, kosten in rekening worden gebracht bij de klager.

### Artikel 19 Bekendmaking klachtenregeling

- a. Deze klachtenregeling is op aanvraag verkrijgbaar en wordt toegezonden aan iedereen die een klacht bij het secretariaat van de commissie indient.
- b. Bij aanvang van een hulpverlenings-, begeleidings- en/of onderzoekstaak door de instellingen, wordt aan de cliënt een folder ter beschikking gesteld waarin de hoofdlijnen van de klachtenregeling zijn opgenomen. In deze folder staat ook waar de volledige klachtenregeling kan worden opgevraagd. De folder is tevens terug te vinden op het intranet (voor medewerkers) en op de website (voor cliënten en derden) van Jeugdbescherming Brabant, Veilig Thuis Brabant Noordoost en Veilig Thuis Zuidoost-Brabant.

### Artikel 20 Jaarverslag en rapportage

1. De aangesloten instellingen stellen in samenwerking met de klachtencommissie elk kalenderjaar voor 1 juni een openbaar en geanonimiseerd verslag op. In dat jaarverslag wordt aangegeven:
  - a. een beknopte beschrijving van deze klachtenregeling;
  - b. de wijze waarop Jeugdbescherming Brabant, Veilig Thuis Brabant Noordoost en Veilig Thuis Zuidoost-Brabant de klachtenregeling onder de aandacht van cliënten heeft gebracht;
  - c. de samenstelling van de klachtencommissie;
  - d. in welke mate de klachtencommissie haar werkzaamheden heeft kunnen verrichten met inachtneming van de waarborgen van deze regeling;
  - e. het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten;
  - f. de strekking van de oordelen en aanbevelingen van de klachtencommissie;
  - g. de aard van de maatregelen genomen naar aanleiding van de uitspraken van de klachtencommissie.

2. De klachtenfunctionaris brengt eveneens jaarlijks een geanoniseerd verslag uit van de werkzaamheden die door de klachtenfunctionaris zijn uitgevoerd. De instellingen voegen de van belang zijnde informatie toe aan de jaarlijkse rapportage volgens art. 20.1.
3. Afschriften / publieke versies van de rapportages worden in ieder geval gestuurd aan de voorzitter van de klachtencommissie, de Brabantse gemeenten, de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd en in de provincie Noord-Brabant werkzame cliëntorganisaties. Dit kan als onderdeel van de algemene jaarverslagen van de instellingen.

#### **Artikel 21 Toezicht**

De bestuurder van de aangesloten instellingen ziet erop toe dat de commissies en klachtenfunctionaris hun werkzaamheden verrichten volgens deze regeling.

#### **Artikel 22 Evaluatie**

1. De bestuurder evalueert deze klachtenregeling binnen één jaar na inwerkingtreding en vervolgens iedere drie jaar.
2. De bestuurder betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtenfunctionaris, de klachtencommissie, de cliëntenraad en de betrokken ondernemingsraden.

#### **Artikel 23 Vaststellen en wijzigen regeling**

1. Deze regeling wordt vastgesteld en gewijzigd door de bestuurder van de instellingen. Na vaststelling vervalt de huidige, vigerende regeling.
2. De instellingen kunnen de regeling slechts wijzigen nadat de klachtencommissie en de cliëntenraad in de gelegenheid zijn gesteld over het voorstel tot wijziging advies uit te brengen. De ondernemingsraden hebben instemmingsrecht.

Aldus vastgesteld door de bestuurder van Jeugdbescherming Brabant, Veilig Thuis Brabant Noordoost en Veilig Thuis Zuidoost-Brabant op 30 augustus 2018. Datum van ingang is 1 september 2018.