



Jeugdteams Leidse Regio

Samen in ontwikkeling

Klachtenregeling Jeugdteams Leidse
regio

Inhoudsopgave

Inleiding.....	3
Klachtenregeling.....	4
Jeugdstem.....	5
Hoe laat ik weten dat ik een klacht heb?.....	6
Definities.....	7
Bijlage: Klachtenreglement Klachtencommissie Jeugdhulp Zuid-Holland..	9
Artikel 1. Begripsomschrijvingen	10
1.6 De directie/bestuurder:.....	10
Artikel 2. De commissie.....	10
Artikel 3. De klachtbehandeling door de commissie.....	11
Artikel 4. De klachtafhandeling door de jeugdhulpaanbieder	16
Contactgegevens Klachtencommissie Jeugdhulp Zuid-Holland.....	16
Formulier, tips en handvatten	16

Inleiding

De jeugdteams bieden advies en ondersteuning aan jeugdigen en gezinnen bij vragen en problemen rond opvoeden en opgroeien. Zij zorgen zo nodig voor de toegang naar de specialistische jeugdhulp of kunnen een PGB (persoonsgebonden budget) toekennen.

Alle medewerkers van de jeugdteams doen hun uiterste best de juiste ondersteuning van goede kwaliteit te bieden. Desondanks kan het voorkomen dat u niet tevreden bent en een klacht heeft. Een klacht is voor ons een signaal dat we serieus nemen en gebruiken om de dienstverlening en de zorg te verbeteren.

In deze notitie leggen we uit wat u met uw klacht kunt doen en hoe we proberen naar een oplossing te zoeken.

Deze regeling is geschreven voor cliënten die een klacht hebben over behandeling en bejegening door medewerkers van de jeugdteams. Heeft u een klacht over het al dan niet toekennen van een PGB of het inschakelen van specialistische hulp? Dan moet u die klacht indienen bij de gemeente waar het jeugdteam onder valt. U kunt dit doen bij de commissie voor beroep en bezwaar van uw gemeente. Meer informatie vindt u op de website van uw gemeente.

Klachtenregeling

Deze regeling is geschreven voor cliënten die een klacht hebben over behandeling en bejegening door medewerkers van de jeugdteams die werkzaam zijn in de volgende gemeenten: Leiden, Leiderdorp, Oegstgeest, Zoeterwoude.

Als u voor de eerste keer contact hebt met het jeugdteam ontvangt u (eventueel digitaal) een exemplaar van deze klachtenregeling. De klachtenregeling is ook te vinden op www.jeugdteamsleidseregio.nl of digitaal aan te vragen via info@jeugdteamslr.nl. Tot slot kan de regeling, op verzoek, per post aan u worden toegezonden.

U kunt uw klacht bij het team en de stichting kenbaar maken. Er is ook een onafhankelijke klachtencommissie waar u uw klacht kunt indienen. U kunt ondersteuning krijgen bij het formuleren en indienen van deze klacht door het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (JEUGDSTEM). Deze ondersteuning is kosteloos.

Jeugdstem

Jeugdstem is in Nederland de organisatie die cliënten ondersteunt die onder de Jeugdwet vallen. Jeugdstem is een onafhankelijke partij die ondersteunt en begeleidt bij klachten. Voor meer informatie kunt u terecht op de website van JEUGDSTEM (www.Jeugdstem.nl).

Bij de start van een traject bij het jeugdteam ontvangen ouders een informatiefolder over Jeugdstem. De rol van cliëntvertrouwenspersoon is ondergebracht bij Jeugdstem. Als een cliënt zijn/haar ongenoegen niet wil of durft te bespreken met een medewerker van de stichting dan kan de vertrouwenspersoon hier een rol in spelen.

Doelstellingen van klachtondersteuning zijn:

- Bieden van een laagdrempelig adres om klachten bekend te maken;
- Verhelderen van de klacht en de wensen van de klager;
- De oorzaken van de klacht wegnemen en herstel van de relatie met de cliënt;
- Advies geven over andere mogelijkheden indien de afhandeling van de klacht binnen het jeugd- en gezinsteam voor de cliënt niet het gewenste resultaat heeft.

Hoe laat ik weten dat ik een klacht heb?

U kunt op verschillende manieren uw klacht kenbaar maken. Bij het indienen van een klacht kunt u:

- Een *interne*, informele klacht kenbaar maken of
- Een *externe*, formele klacht indienen.

Interne, informele klacht

U kunt hiervoor terecht bij de medewerker over wie u een klacht heeft. Het is altijd goed uw bezwaar of klacht eerst direct met de betrokken hulpverlener te bespreken. Zo kunt u samen tot een goede oplossing en afspraken komen. Luk het niet om met de medewerker tot een oplossing te komen? Dan kunt u ook contact zoeken met de manager van het team om met elkaar de klacht te bespreken. Als het nodig of gewenst is, kunt u ook, met de klachtencoördinator als gespreksleider, in gesprek met de directeur-bestuurder van de stichting. Bent u niet tevreden met de uitkomsten van deze gesprekken dan kunt u altijd ook een externe klacht indienen, zie hieronder.

Externe, formele klacht

Hebben de gesprekken niet geleid tot een voor u acceptabel resultaat? Of wilt u direct een oordeel over uw klacht? Dan kunt u een officiële klacht indienen bij de onafhankelijke klachtencommissie:

Klachtencommissie Jeugdhulp Zuid-Holland

Postbus 258, 3000 AG Rotterdam.

Telefoon: 06-28223189

Email: secretariaat@klachtencommissiejeughulpzh.nl

Deze klachtencommissie heeft een klachtenregeling (zie bijlage). Ook bij het indienen van een klacht bij deze klachtencommissie kunt u zich laten bijstaan door Jeugdstem.

Definities

Adviseur:

Een natuurlijk persoon die in overleg met de klager kan worden ingeschakeld en die geen arbeidsrechtelijke of juridische binding heeft met de Stichting Jeugdteams Leidse Regio.

Betrokkene:

De persoon op wie de klacht betrekking heeft.

Cliënt:

De persoon met wie het jeugdteam een ondersteuningsrelatie heeft of heeft gehad: een (stief- of pleeg-)ouder, kind of jongere.

Stichting:

Stichting Jeugdteams Leidse regio: dit is de organisatie van de jeugdteams in de Leidse regio.

Directie:

De directeur-bestuurder van de Stichting Jeugdteams Leidse regio.

Gemachtigde:

Iemand die gemachtigd is door de cliënt of zijn nabestaande om diens zaak waar te nemen in het kader van deze klachtenregeling.

Klachtencoördinator:

De persoon die zorgt dat de klager in de gelegenheid wordt gesteld de klacht te bespreken met betrokkene(n) en/of leidinggevende en/of directeur -bestuurder. Treedt tevens op als gespreksleider tussen klager en gesprekspartners van de stichting.

Klacht:

Elke bedenking tegen de handelswijze van het jeugdteam en/of het handelen of nalaten van een medewerker van het jeugdteam ten opzichte van de cliënt of zijn/haar wettelijke vertegenwoordiger.

Met uitzondering van klachten die over een beschikking voor een Persoonsgebonden budget, een beschikking voor specialistische jeugdhulp of een privacyklacht gaan.

Klachtencommissie:

De klachtencommissie Jeugdhulp zuid waar de stichting op aan is gesloten. Deze commissie behandelt officiële klachten die door cliënten zijn ingediend.

Klager:

Een cliënt of zijn/haar wettelijke vertegenwoordiger die een klacht indient.

Medewerker:

De persoon met wie de cliënt een ondersteuningsrelatie heeft.

Ondersteuningsrelatie:

Contact tussen een medewerker van het jeugdteam met de cliënt.

Wettelijk vertegenwoordiger: De (pleeg-)ouder, voogd, curator of andere vertegenwoordiger op grond van wetgeving of na rechterlijke uitspraak die namens de cliënt optreedt om de belangen van de cliënt, die niet tot een redelijke waardering van zijn belangen in staat is, te behartigen.

Bijlage: Klachtenreglement Klachtencommissie Jeugdhulp Zuid-Holland

De Jeugdwet¹ zoals die op 1 januari 2015 in werking is getreden, verplicht elke jeugdhulpaanbieder tot het treffen van een regeling voor de behandeling van klachten over gedragingen van hen of van voor hen werkzame personen jegens een jeugdige, ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of een pleegouder in het kader van de verlening van jeugdhulp, de uitvoering van een kinderschermingsmaatregel of jeugdreclassering.

Ten behoeve van het bereiken van maximale objectiviteit bij de behandeling van klachten, alsmede omwille van de efficiency, heeft een aantal jeugdhulpaanbieders in Zuid-Holland besloten tot het gezamenlijk instellen van een klachtencommissie: de Klachtencommissie Jeugdhulp Zuid-Holland. De klachtencommissie wordt gevormd door leden die geen van allen enig belang hebben, financieel noch commercieel, bij een van de deelnemende jeugdhulpaanbieders.

Dit Klachtenreglement van de samenwerkende jeugdhulpaanbieders vindt zijn grondslag in de Jeugdwet. Het reglement bepaalt hoe de klachtencommissie is samengesteld en op welke wijze de commissie en de samenwerkende jeugdhulpaanbieders klachten behandelen die bij de commissie worden ingediend.

De aangesloten jeugdhulpaanbieders brengen hun interne klachtenregeling en dit reglement voor externe behandeling van klachten op passende wijze onder de aandacht van degenen die volgens dit reglement een klacht kunnen indienen.

¹ De volledige tekst van de Jeugdwet is te vinden op <https://wetten.overheid.nl>

Artikel 1. Begripsomschrijvingen

1.1 Gedraging:

Enig handelen of nalaten van of bejegening door de jeugdhulpaanbieder, haar medewerkers of anderszins voor haar werkzame personen jegens een jeugdige, diens ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of een pleegouder.

1.2 Klager:

Een klacht kan ingediend worden: - door of namens de jeugdige, diens ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of een pleegouder; - door een nabestaande, indien de jeugdige, ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of de pleegouder is overleden.

1.3 Klacht:

Een uiting van ontevredenheid van een klager over gedragingen als bedoeld in 1.1.

1.4 Beklaagde:

De jeugdhulpaanbieder op wie of wiens medewerker(s) of anderszins voor haar werkzame perso(o)n(en) de klacht betrekking heeft.

1.5 Commissie:

De klachtencommissie belast met de behandeling van klachten bedoeld in 1.3. 1
De volledige tekst van de Jeugdwet is te vinden op <https://wetten.overheid.nl> 2

1.6 De directie/bestuurder:

De directie/bestuurder van de jeugdhulpaanbieder.

Artikel 2. De commissie

2.1

De jeugdhulpaanbieders hebben een klachtencommissie die bestaat uit

tenminste 3 leden inclusief de voorzitter. De leden zijn niet werkzaam bij of voor een van de jeugdhulpaanbieders. In de commissie hebben minimaal zitting een jurist en een gedragswetenschapper.

2.2

De leden -waaronder de (plaatsvervangend) voorzitter in die functie- worden benoemd door de gezamenlijke besturen van de jeugdhulpaanbieders voor een termijn van 4 jaar; zij kunnen tot tweemaal toe herbenoemd worden.

2.3

De commissie verricht haar werkzaamheden volgens de bepalingen van dit reglement.

2.4

Een commissielid heeft een verschoningsplicht in de gevallen dat dit lid een persoonlijk belang bij een ingediende klacht heeft of wanneer er op andere wijze feiten of omstandigheden bestaan waardoor in het algemeen de onpartijdigheid in het geding komt.

2.5

De commissie wordt bijgestaan door een secretaris, die met voorafgaand fiat van de commissie wordt benoemd door de gezamenlijke besturen van de jeugdhulpaanbieders.

2.6

De commissie en de secretaris zijn gehouden tot geheimhouding jegens anderen dan klager en beklagde van al hetgeen in het kader van de klachtenprocedure te hunner kennis komt, behoudens informatie die niet vertrouwelijk is of die buiten de klachtenprocedure om reeds openbaar was of is.

Artikel 3. De klachtbehandeling door de commissie

3.1

a. Klager wendt zich in principe middels het door de jeugdhulpaanbieder verstrekte/op diens website geplaatste klachtenformulier per e-mail (of als dat

- niet kan, schriftelijk) tot de commissie. Aangegeven moet worden op welke gedraging als bedoeld in Artikel 1.1 en op wie de klacht betrekking heeft.
- b. De klager kan zich bij het op schrift stellen van de klacht laten bijstaan door een door de gemeente gefinancierde vertrouwenspersoon. Indien de klager zich wil laten bijstaan door een ander, zijn de eventuele kosten daarvan voor rekening van de klager.
 - c. Een klacht kan ook worden ingediend indien degene over wie geklaagd wordt, niet meer werkzaam is bij de jeugdhulpaanbieder.
 - d. De commissie bevestigt de ontvangst van de klacht per e-mail (of als dat niet kan, schriftelijk).

3.2

De klacht dient binnen een jaar na de dag waarop de klager kennis heeft gekregen van de gedraging, te worden ingediend. Een na afloop van deze termijn ingediende klacht is 3 alleen ontvankelijk indien blijkt dat de klacht is ingediend zo spoedig mogelijk als redelijkerwijs van de klager kon worden verlangd.

3.3

- a. De commissie is uitsluitend bevoegd met betrekking tot klachten, niet gesloten jeugdhulp betreffende, tegen de bij haar aangesloten jeugdhulpaanbieders. Indien een klacht tegen een andere instelling aan haar wordt voorgelegd, verklaart zij zich onbevoegd.
- b. Een klacht is ontvankelijk als zij voldoet aan artikel 1.1 t/m 1.4 en 3.2 van dit reglement en daartoe naar oordeel van de commissie voldoende is onderbouwd. Indien de commissie de klacht reeds aanstonds niet-ontvankelijk acht, zal de commissie dat onder opgave van redenen aan de klager en de beklagde mededelen.
- c. De commissie kan de klacht, indien haar op grond van het klachtenformulier (en/of eventuele andere door de klager verstrekte informatie) reeds aanstonds duidelijk is dat deze ongegrond is, zonder verder onderzoek en zonder verdere behandeling en hoorzitting 'kennelijk ongegrond' verklaren. De commissie stelt de klager en de beklagde van een dergelijk besluit gemotiveerd op de hoogte.

d. De commissie kan besluiten om een klacht niet (verder) in behandeling te nemen, dan wel een reeds ingezette behandeling daarvan te staken, als zij van oordeel is dat de klacht naar inhoud of strekking reeds eerder is behandeld door de commissie of enige andere ter zake bevoegde instantie. De commissie stelt de klager en de beklagde van een dergelijk besluit gemotiveerd op de hoogte.

e. De commissie kan besluiten om het in behandeling nemen van (ofwel een reeds lopende behandeling van) een klacht op te schorten, voor een door haar te bepalen duur, indien de klager een naar inhoud of strekking zelfde klacht ook aanhangig heeft gemaakt bij enige andere ter zake bevoegde instantie. De commissie stelt de klager en de beklagde van een dergelijk besluit op de hoogte.

f. De commissie kan besluiten om een klacht niet (verder) in behandeling te nemen, dan wel een reeds ingezette behandeling daarvan te staken, als zij van oordeel is dat de klager de klachtenprocedure gebruikt voor een ander doel dan waarvoor deze is bestemd. De commissie stelt de klager en de beklagde van een dergelijk besluit gemotiveerd op de hoogte.

g. De klager kan een klacht intrekken; daartoe dient hij de commissie in principe per email uiterlijk 24 uur vóór het tijdstip van aanvang van de hoorzitting te hebben geïnformeerd.

3.4

Indien de klacht betrekking heeft op het handelen van het bestuur van de jeugdhulpaanbieder, treedt in de klachtenbehandeling haar raad van toezicht op namens die jeugdhulpaanbieder, op de wijze zoals beschreven in dit reglement.

3.5

Indien de commissie de klacht in behandeling neemt, stelt zij de beklagde in de gelegenheid in beginsel binnen maximaal drie weken na ontvangst daarvan per e-mail (of eventueel schriftelijk) een toelichting te geven op de gedraging waarover is geklaagd (het zgn. verweerschrift).

3.6

Al dan niet op verzoek van partijen, kan de commissie getuigen en deskundigen horen of besluiten tot een schriftelijke verklaring in plaats van horen. Indien de

commissie een dergelijk verzoek afwijst, wordt dit besluit gemotiveerd. Van het verhoor wordt een 4 verslag gemaakt. Dit verslag (dan wel de hiervoor bedoelde schriftelijke verklaring) wordt aan beide partijen ter beschikking gesteld. De commissie kan verzoeken schriftelijke informatie, van belang voor een juiste beoordeling van de gedraging, aan de commissie over te leggen.

3.7

De commissie belegt binnen maximaal drie weken na de uiterlijke ontvangstdatum van het verweerschrift een hoorzitting, waarbij zij klager en beklagde in de gelegenheid stelt om door de commissie te worden gehoord en hun zienswijze over de klacht toe te lichten, in de regel in elkaars aanwezigheid (hoor en wederhoor). Een hoorzitting wordt gehouden door minimaal drie leden van de commissie, onder wie de (plaatsvervangend) voorzitter. De (plaatsvervangend) voorzitter leidt de hoorzitting. De klager en beklagde kunnen zich –met overeenkomstige toepassing van artikel 3.1.b- bij de behandeling laten bijstaan door een raadsman of vertrouwenspersoon.

3.8

In beginsel wordt het maken van een geluidsopname van de hoorzitting toegestaan, uitsluitend voor eigen gebruik, tenzij er zwaarwegende redenen zijn dit niet te doen. In dat geval biedt de commissie een alternatief aan. De commissie verwacht dat van tevoren duidelijk wordt gemaakt dat er een geluidsopname wordt gemaakt. Op verzoek van de commissie wordt aan haar een kopie van de opname verstrekt. Er mag niet in geluidsopnamen geknipt en/of geplakt worden. De geluidsopname is uitsluitend voor eigen gebruik. Degene die de geluidsopname heeft gemaakt, c.q. daarover beschikt, verstrekt deze niet aan derden zonder toestemming van allen die aan de hoorzitting deelnamen, noch maakt hij/zij deze zonder hun toestemming openbaar. Het maken van beeldopnamen is nadrukkelijk niet toegestaan.

3.9

Indien aan het einde van de voor de hoorzitting beschikbare tijd desgevraagd blijkt dat niet alle relevante informatie is geleverd, kan de commissie besluiten

gelegenheid te geven tot schriftelijke aanvulling dan wel een vervolg-hoorzitting te houden.

3.10

Van de hoorzitting wordt een samenvattend verslag op hoofdpunten gemaakt dat aan klager en beklaagde per e-mail (of als dat niet mogelijk is, schriftelijk) wordt toegezonden. Zij worden in de gelegenheid gesteld binnen een termijn van een week na toezending hierop per e-mail (of als dat niet mogelijk is, schriftelijk) te reageren. Daarbij kan geen nieuwe of nadere inbreng plaatsvinden. Alleen feitelijke onjuistheden, mits binnen de door de commissie gestelde termijn aan haar doorgegeven, worden in het verslag gecorrigeerd.

3.11

Alle informatie die ter kennis van de commissie komt, is ter inzage voor klager en beklaagde. Met deze informatie (waaronder de klacht en het verweerschrift) dienen zij vertrouwelijk om te gaan zoals beschreven in het privacyreglement van de jeugdhulpaanbieder.

3.12

Indien een gegronde klacht zich richt op een ernstige situatie met een structureel karakter, stelt de commissie de jeugdhulpaanbieder daarvan in kennis. Indien de commissie niet is gebleken dat de jeugdhulpaanbieder ter zake maatregelen heeft getroffen, meldt de commissie deze klacht aan de ingevolge de Jeugdwet met het 5 toezicht belaste ambtenaren. Onder een klacht over een ernstige situatie wordt verstaan een klacht over een situatie waarbij sprake is van onverantwoorde hulp (artikel 4.2.2 van de Jeugdwet).

3.13

Tegen de uitspraak van de commissie staat geen beroep open. Behoudens het bepaalde in artikel 4 kan naar aanleiding van de uitspraak niet met de commissie worden gecorrespondeerd.

Artikel 4. De klachtafhandeling door de jeugdhulpaanbieder

4.1

De directie/bestuurder van de jeugdhulpaanbieder tegen wie of tegen wiens medewerker de klacht gericht is, deelt de klager, de desbetreffende medewerker en de commissie binnen vier weken na ontvangst van de uitspraak van de commissie schriftelijk mee of hij naar aanleiding van die uitspraak maatregelen zal nemen en zo ja, welke.

4.2

Indien het de directie/bestuurder niet mogelijk is zijn mededeling binnen de in het vorige lid genoemde termijn uit te brengen, doet hij daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager, de desbetreffende medewerker en de commissie onder vermelding van de termijn waarbinnen hij zijn mededeling zal uitbrengen, met dien verstande dat dit uitstel ten hoogste vier weken is.

Contactgegevens Klachtencommissie Jeugdhulp Zuid-Holland

Secretariaat Klachtencommissie Jeugdhulp Zuid-Holland
Postbus 258
3000 AG Rotterdam
Telefoon: 06-28223189
E-mail: secretariaat@klachtencommissiejeugdhulpzh.nl

Formulier, tips en handvatten

Klachtenformulier Klachtencommissie Jeugdhulp Zuid-Holland
Tips en handvatten voor de klager