Huishoudelijk Reglement Klachtencommissie Jeugd

Inhoudsopgave

1 Doel van dit document
2 Samenvatting
3 Gerelateerde documenten
4 Definities volgend uit de Klachtenregeling Jeugd
5 Klachtbehandeling
6 Geheimhouding en vernietiging stukken
7 Overleggen en registratie
8 Slotbepalingen

1 Doel van dit document

Het huishoudelijke reglement van de klachtencommissie van Jeugd beoogt voor alle betrokkenen duidelijkheid te scheppen in het proces van de behandeling van klachten door de klachtencommissie. Dit reglement is van toepassing op de klachtencommissie Jeugd en beschrijft de werkwijze en verantwoordelijkheden van deze commissie. Hiermee wordt voldaan aan de verplichting die is neergelegd in artikel 4.2.1 en 4.2.2 van de Jeugdwet.

2 Samenvatting

In dit reglement wordt een uitwerking gegeven van bepalingen uit de klachtenregeling Jeugd en worden nadere regels gesteld omtrent de klachtenprocedure. De beschrijving start bij het moment dat klacht wordt ingediend en eindigt als de klachtencommissie advies/oordeel heeft gegeven op de klacht en de klacht wordt gearchiveerd. Daarnaast wordt er ook gesproken over de commissieleden en overige werkzaamheden van de klachtencommissie.

3 Gerelateerde documenten

Klachtenregeling Jeugd

4 Definities volgend uit de Klachtenregeling Jeugd

a. Klacht: een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen van een klager over de wijze waarop een bestuursorgaan, een lid daarvan of een medewerker zich in een bepaalde aangelegenheid heeft gedragen 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 toegang tot en de verlening van jeugdhulp heeft gedragen.
   Nadrukkelijk wordt hieronder niet verstaan een bezwaar of beroep tegen een inhoudelijk besluit;
b. Toegang: herkenbare laagdrempelige en toegankelijke toegang tot jeugdhulp;
c. Jeugdhulpverlening: jeugdhulp als bedoeld in artikel 1.1 Jeugdwet;
d. Klager: natuurlijke persoon of rechtspersoon die een klacht heeft ingediend;
e. Beklaagde: het bestuursorgaan of de medewerker om wiens gedraging het gaat;
f. Verantwoordelijk leidinggevende: degene onder wiens verantwoordelijkheid de beklaagde valt;
g. Bestuursorgaan: de bestuursorganen als bedoeld in artikel 1:1 van de Awb;
h. Medewerker: een ieder die onder verantwoordelijkheid van de gemeente c.q hier werkzaam is;
i. Secretaris Klachtencommissie Jeugd: de aangewezen medewerker werkzaam bij de gemeente;

j. Klachtencommissie: een commissie als bedoeld 4.2.1 lid 2 onder a Jeugdwet en 9:14 Awb;
k. Ombudsman: de Nationale Ombudsman of een ombudscommissie krachtens de Gemeentewet.

5 Klachtbehandeling

5.1 Ontvangst en eerste toetsing van de klacht

a. De secretaris bevestigt schriftelijk binnen 5 werkdagen aan de klager de ontvangst van de klacht.
b. De secretaris of de medewerker van CJG of andere door de gemeente aangestelde klachtafhandelaar neemt per mail of telefonisch contact op met de klager.
c. De klager wordt gewezen op de mogelijkheid om zich via jeugdstem (of andere instantie) te laten ondersteunen als blijkt dat het niet lukt om zelf de klacht goed te onderbouwen. d. De secretaris informeert de voorzitter over de ingediende klacht.
d. De secretaris meldt de verantwoordelijk leidinggevende van beklaagde over de klacht en laat zorgdragen voor het opstarten van het bemiddelingstraject.
e. Een klacht is niet-ontvankelijk als de klacht of soortgelijke klacht al eerder is behandeld door de klachtencommissie
f. De voorzitter bepaalt of de klacht wel of niet ontvankelijk is.

5.2 Behandeling van de klacht

a. Indien de klacht niet voor bemiddeling in aanmerking komt of bemiddeling niet heeft geleid tot intrekking van de klacht, wordt dit terstond door de secretaris gemeld bij de voorzitter en wordt de klachtbehandeling opgevolgd door de commissie.
b. Door de secretaris worden terstond de verhinderdata opgevraagd bij de klager en beklaagden. Indien niet binnen 5 werkdagen is gereageerd wordt ervan uitgegaan dat zij geen verhinderdagen hebben. De secretaris bespreekt met de voorzitter de mogelijke opties en zet tevens een datumprikker uit bij alle commissieleden.
c. Als de klacht in behandeling wordt genomen vraagt de secretaris aan de beklaagde een schriftelijke reactie op de klacht. Deze dient uiterlijk 10 werkdagen voorafgaand aan de daadwerkelijke behandeling door de klachtencommissie bij de secretaris te zijn ingediend. De schriftelijke reactie is voorzien van een tijdslijn/tijdspad en gaat in op alle ingediende klacht onderdelen.
d. De schriftelijke reactie (inclusief eventuele bijlages) van beklaagde wordt gedeeld met de klager (en zijn/haar vertrouwenspersoon) en de commissieleden.

5.3 Informatie ten behoeve van klachtbehandeling

a. De klager dient aanvullende stukken, ter onderbouwing van de klacht, uiterlijk 10 werkdagen voorafgaand aan de klachtenbehandeling door de klachtencommissie, in te dienen bij de secretaris.
b. De voorzitter beoordeelt of de aanvullende stukken relevant zijn;
c. Geluids- en/of beeldfragmenten en/of transcripties van gesprekken worden niet meegenomen in de behandeling, tenzij op voorhand de authenticiteit gewaarborgd is en alle partijen schriftelijk akkoord zijn.

5.4 Samenstelling klachtencommissie

a. De secretaris stelt op basis van beschikbaarheid een behandelend commissie samen bestaande uit drie leden.

5.5 Uitnodiging klachtbijeenkomst

a. De secretaris bepaalt in overleg met de genodigden een datum voor de klachtbijeenkomst en verzendt de uitnodigingen minimaal één week van tevoren.
b. Voor de klachtbijeenkomst worden uitgenodigd:

- de klager(en);
- een door de klager ingeschakelde vertrouwenspersoon of advocaat;
- de beklaagde;
- de behandelende commissieleden;
- de secretaris ten behoeve van de verslaglegging.

c. De uitnodiging vermeldt:
    - de namen van de commissieleden die de klacht zullen behandelen;
    - de namen van de klager(en) en, indien van toepassing, de ingeschakelde vertrouwenspersoon of advocaat;
    - de namen van de betrokken medewerkers;
    - datum en tijd van de klachtbijeenkomst;
    - adres waar de klachtbijeenkomst plaatsvindt;
    - de duur van de klachtbijeenkomst.

5.6 Klachtbijeenkomst

Tijdens de klachtbijeenkomst zal uitsluitend Nederlands worden gesproken. De klager kan zich laten bijstaan door een tolk en is in beginsel zelf verantwoordelijk voor de eventueel daarmee gepaard gaande kosten. De klachtbijeenkomst is niet openbaar.

a. Klager kan zich laten bijstaan door een ondersteuner, indien vooraf aangemeld bij de secretaris.
b. Als naar het oordeel van de klachtencommissie een van de aanwezigen de klachtbijeenkomst op onbetamelijke wijze frustreert, kan deze door de voorzitter van de klachtencommissie de verdere toegang tot de klachtbijeenkomst worden ontzegd.
c. De commissie kan besluiten de klachtbijeenkomst te stoppen en de klacht verder schriftelijk te behandelen.
d. Ook kan de commissie besluiten de klachtbijeenkomst voort te zetten met alleen de overgebleven partij; ten aanzien van de frustrerende partij wordt de klacht dan verder schriftelijk behandeld.
e. De klachtencommissie kan bepalen dat klager en beklaagde gescheiden van elkaar worden gehoord. De reden hiervoor moet vooraf duidelijk worden gemaakt aan klager en beklaagde.
f. Het is tijdens de klachtbijeenkomst niet toegestaan om audio- en/of video-opnamen te maken, met inachtneming van de “spelregels geluidsopnames” van de Nationale ombudsman. De secretaris kan een opname maken ten behoeve van het uitwerken van het verslag. Deze opname is niet opvraagbaar en wordt vernietigd.
g. De voorzitter schetst bij aanvang de procedure en regelt de gang van zaken tijdens de klachtbijeenkomst.
h. De klachtbijeenkomst duurt in beginsel één uur; een beperkte uitloop is mogelijk. De voorzitter meldt dit bij aanvang van de klachtbijeenkomst.
i. Na de zitting vergaderen de commissieleden en komen tot voorstel voor een conceptadvies.
j. De secretaris maakt een verslag van de klachtbijeenkomst met het conceptadvies van de commissie. Deze wordt in concept naar de behandelende commissieleden gestuurd. De voorzitter maakt tezamen met de commissieleden van het verslag binnen twee weken een definitief oordeel/advies welke de secretaris doorzendt naar het College.
k. Binnen acht weken na het in behandeling nemen van de klacht door de commissie wordt de klager, de verantwoordelijk leidinggevende en degene over wie wordt geklaagd, schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van het oordeel en/of advies over de gegrondheid van de klacht. l. Voornoemde termijn kan worden verlengd met een redelijke termijn. In die gevallen zal de ambtelijk secretaris het besluit voor de verlenging met de redenen schriftelijk naar de betrokken partijen communiceren.

5.7 Niet verschijnen op de klachtbijeenkomst

a. Het is wenselijk dat de klager op de klachtbijeenkomst verschijnt, echter is de klager niet verplicht om op de klachtbijeenkomst te verschijnen. Als de klager niet gehoord wil worden door de commissie moet hij dit vooraf laten weten aan de commissie.
b. Als klager niet gehoord wil worden door de commissie, kan de commissie de beklaagde(n) wel horen.
c. Als een partij niet op de klachtbijeenkomst verschijnt zonder zich te hebben afgemeld, gaat de klachtbijeenkomst wel door met de andere partij. De commissie controleert of de afwezige partij behoorlijk is opgeroepen voor de klachtbijeenkomst.
d. Als de niet verschenen partij niet behoorlijk was opgeroepen of als er sprake was van overmacht, wordt die partij alsnog door de commissie gehoord. De beoordeling van overmacht ligt bij de commissie.
e. In het oordeel/advies van de klachtbijeenkomst wordt vastgelegd waarom (indien bekend) een genodigde niet aanwezig was bij de klachtbijeenkomst.

5.8 Schriftelijke klachtafhandeling

Wanneer een klacht zich leent voor schriftelijke afhandeling kan de voorzitter van de klachtencommissie op verzoek of ambtshalve gemotiveerd besluiten dat de klacht schriftelijk wordt behandeld. Dit kan onder meer het geval zijn wanneer klachten van geringe aard zijn, wanneer er sprake is van (mogelijke) agressie of andere onveiligheid of wanneer de klager en de medewerker(s) beiden afzien van een klachtbijeenkomst.

5.9 Advies/Oordeel door de klachtencommissie

a. De klachtencommissie overlegt in beslotenheid over het advies/oordeel.
b. De uitspraak wordt gebaseerd op de aan de ingebrachte (dossier)stukken en op wat er in de klachtbijeenkomst door de partijen is gezegd.

5.10 Contacten gedurende procedure

a. Gedurende de procedure onderhouden de leden van de klachtencommissie geen contacten met (één van) de betrokken partijen en vindt geen bespreking van inhoudelijke aspecten van de klacht met (één van) de partijen plaats.
b. De klachtencommissie kan via de secretaris om meer inlichtingen vragen. Het secretariaat vraagt dit vervolgens bij de klager en/of beklaagde.

6 Geheimhouding en vernietiging stukken

a. De voorzitter en de overige leden van de Klachtencommissie zijn gehouden tot geheimhouding van al wat hen in hun functie ter kennis is gekomen.
b. De leden van de klachtencommissie dragen zelf zorg voor de vernietiging van alle stukken behorende bij het klachtdossier.

7 Overleggen en registratie

a. Het secretariaat houdt het klachtenregister bij.
b. De Klachtencommissie vergadert minimaal 1x per jaar tezamen met de secretarissen om de werkzaamheden van de Commissie te evalueren.
c. De leden kunnen agendapunten voor de jaarlijkse vergadering inbrengen bij de secretaris
d. De leden ontvangen uiterlijk een week voor de vergadering digitaal de agenda en eventuele bijbehorende stukken.
e. Het jaarverslag klachtbehandeling wordt besproken.
f. De vergaderingen worden genotuleerd door de secretaris en vervolgens op de eerstvolgende vergadering vastgesteld.

8 Slotbepalingen

a. In die gevallen waarin de Klachtenregeling en het Huishoudelijk Reglement niet voorzien beslist de voorzitter van de Klachtencommissie.
b. Dit huishoudelijk reglement is vastgesteld door de klachtencommissie Jeugd.
c. Het huishoudelijk Reglement treedt in werking op 01-5-2026.