

Reglement klachtencommissie Jeugdbescherming west

Aanhef en verwijzing naar wet- en regelgeving

Dit reglement is van toepassing op de klachtencommissie van Jeugdbescherming west en beschrijft de werkwijze en verantwoordelijkheden van deze commissie. Hiermee wordt voldaan aan de verplichting die is neergelegd in artikel 4.2.1 van de Jeugdwet. Hierin wordt gesteld dat de klachtencommissie van Jeugdbescherming west haar werkzaamheden dient te verrichten volgens een door haarzelf opgesteld reglement.

Inhoud

HOOFDSTUK 1 DEFINITIES	2
HOOFDSTUK 2 TAAKSTELLING	2
2.1 TAAKSTELLING	2
HOOFDSTUK 3 COMMISSIELEDEN	3
3.1 BENOEMING	3
3.2 TUSSENTIJDSE BEËINDIGING LIDMAATSCHAP	3
3.3 SAMENSTELLING	3
3.4 GEHEIMHOUDING	3
HOOFDSTUK 4 OVERLEGGEN EN BIJENKOMSTEN	3
HOOFDSTUK 5 KLACHTBEHANDELING	3
5.1 SAMENSTELLING DOSSIER	3
5.2 KLACHTBIJENKOMST OF SCHRIFTELIJKE AFDOENING.....	4
5.3 OORDEELSVORMING	4
HOOFDSTUK 6 SLOTBEPALINGEN	5
HOOFDSTUK 7 CONTACTGEGEVENS	5

Hoofdstuk 1 Definities

Binnen Jeugdbescherming west gaan we bij het gebruik van dit reglement uit van de begrippen zoals beschreven in hoofdstuk 1 van het Klachtenbeleid Jeugdbescherming west.

Hoofdstuk 2 Taakstelling

2.1 Taakstelling

De klachtencommissie behandelt de klachten die gericht zijn tegen de medewerkers van Jeugdbescherming west.

De taken van de commissie zijn:

- Het onderzoeken van de klacht
- Het geven van een oordeel over de gegrondheid van de klacht
- Het doen van eventuele aanbevelingen naar aanleiding van de klacht.

De commissie brengt haar oordeel binnen 10 weken na indiening van de klacht uit. De cliënt, de betrokken medewerkers en de Raad van Bestuur worden schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van het oordeel van de commissie over de gegrondheid van de klacht. Waar nodig geeft de commissie aanbevelingen aan de Raad van Bestuur.

Kan dit niet binnen de genoemde termijn, dan deelt de commissie dit mee aan de betrokkenen onder opgaaf van redenen, waarbij wordt aangegeven op welke termijn de commissie wel haar oordeel zal uitbrengen.

Hoofdstuk 3 Commissieleden

3.1 Benoeming

De leden van de commissie worden benoemd door de Raad van Bestuur van Jeugdbescherming west. De externe leden worden voorgedragen door de commissie. De leden worden benoemd voor een periode van drie jaar. Na afloop van deze periode kan een lid tweemaal worden herbenoemd. In bijzondere gevallen kan de Raad van Bestuur afwijken van de maximale termijn en kan in het kader van een overgangsregeling een langere zittingsperiode mogelijk worden gemaakt.

3.2 Tussentijdse beëindiging lidmaatschap

Het lidmaatschap van de klachtencommissie eindigt tussentijds door een voorstel voor ontheffing door de commissie, op eigen verzoek of overlijden.

3.3 Samenstelling

De commissie bestaat uit minimaal zes leden.

Bij een klachtbijeenkomst zijn drie leden aanwezig:

- (Zittings-)voorzitter van de commissie, tevens lid, een jurist die niet werkzaam is voor of bij Jeugdbescherming west.
- Lid van de commissie die niet werkzaam is voor of bij Jeugdbescherming west en die bekend is of affiniteit heeft met de organisatie en het functioneren van instellingen voor jeugdzorg.
- Een intern lid, te weten de secretaris van de commissie.

De commissie wijst zelf uit haar midden een van haar leden aan als plaatsvervangend voorzitter, die bij afwezigheid van de voorzitter diens taak overneemt.

Daarnaast werkt de commissie met twee zittingsvoorzitters.

De commissie wordt bijgestaan door het secretariaat van de commissie.

3.4 Geheimhouding

De leden van de commissie en het secretariaat hebben een geheimhoudingsplicht.

Zij handelen en communiceren conform het privacyreglement van JBw.

Hoofdstuk 4 Overleggen en bijeenkomsten

De commissie houdt in beginsel wekelijks een (klacht)bijeenkomst. Tijdens deze bijeenkomst kunnen één of meer klachtzaken worden behandeld.

De commissie komt plenair minimaal tweemaal per jaar bijeen.

De voorzitter en plaatsvervangend voorzitter(s) overleggen eenmaal per jaar met de bestuurder naar aanleiding van het jaarverslag van de commissie. Daarnaast heeft de commissie eenmaal per jaar een algemeen overleg met de bestuurder.

Hoofdstuk 5 Klachtbehandeling

5.1 Samenstelling dossier

Ter voorbereiding van de klachtbehandeling stelt het secretariaat het klachtdossier samen.

Dit bevat in elk geval:

- a) De klacht met eventuele aanvullende stukken ter onderbouwing van de klacht;
- b) De schriftelijke reactie van de betrokken medewerkers tegen wie de klacht zich richt;
- c) Een afschrift van alle relevante stukken ter onderbouwing van de schriftelijke reactie;
- d) Relevante correspondentie met de klager en de medewerker vanaf de datum van binnenkomst van de klacht;
- e) Alle overige bij het secretariaat ingekomen stukken, die betrekking hebben op de klacht.

De klager, de betrokken medewerkers en de commissieleden dienen over dezelfde stukken te beschikken.

5.2 Klachtbijeenkomst of schriftelijke afdoening

In het kader van hoor en wederhoor kan een klachtbijeenkomst worden georganiseerd of kunnen klachten schriftelijk worden afgehandeld.

Schriftelijke klachtafhandeling

De voorzitter kan op verzoek of ambtshalve besluiten dat de klacht schriftelijk wordt afgedaan. De commissie zal, nadat de betrokkenen de gelegenheid hebben gekregen over en weer schriftelijk op elkaar te reageren, zich in beslotenheid een oordeel vormen over de klacht en daarna uitspraak doen.

Klachtbijeenkomst

De voorzitter leidt de klachtbijeenkomst. Tijdens deze bijeenkomst worden de klager en de medewerker(s) in de gelegenheid gesteld hun standpunt nader toe te lichten.

De klachtbijeenkomst is niet openbaar. De commissie beslist wie bij deze bijeenkomst aanwezig kan zijn en waar deze zal plaatsvinden.

De secretaris en/of de juridisch ondersteuner maakt aantekeningen van de (klacht)bijeenkomst ten behoeve van het concipiëren van de uitspraak. Deze aantekeningen zijn voor intern gebruik en kunnen niet worden opgevraagd.

5.3 Oordeelsvorming

De commissie beslist met meerderheid van stemmen. De commissie kan haar uitspraak over de klacht vergezeld laten gaan van aanbeveling(en) aan de Raad van Bestuur.

Een (klacht)bijeenkomst kan zo nodig plaatsvinden wanneer de commissie niet voltallig is. Dit is mogelijk mits de voorzitter en één lid aanwezig zijn. Het derde commissielid zal op basis van het klachtdossier waaronder de aantekeningen van de (klacht)bijeenkomst beslissen.

De secretaris of de juridisch ondersteuner stelt het met redenen omklede oordeel van de commissie op schrift. Nadat de commissie akkoord is met de uitspraak ondertekent de secretaris en eventueel de juridisch ondersteuner. Het secretariaat draagt zorg voor de verzending aan de klager, de medewerker(s) en de Raad van Bestuur.

De reactie van de Raad van Bestuur op de uitspraak zal door het secretariaat worden verzonden aan de leden van de commissie.

Hoofdstuk 6 Slotbepalingen

Deze regeling, die kan worden aangehaald als 'Reglement klachtencommissie', treedt met terugwerkende kracht in werking op 1 januari 2018 en vervangt alle eerdere reglementen/werkwijzen.

Dit reglement ligt ter inzage op alle locaties van de instelling en is tevens via de website www.jeugdbeschermingwest.nl te raadplegen. Dit reglement kan door de commissie worden gewijzigd uitsluitend na vaststelling van de aanpassingen in plenair verband.

Hoofdstuk 7 Contactgegevens

Secretariaat klachtencommissie

E: klachtencommissie@jeugdbeschermingwest.nl
W: www.jeugdbeschermingwest.nl
T: 070-3004422
Maandag tot en met vrijdag van 09.00 tot 17.00u.

A: Neherkade 3054
2521 VX DEN HAAG