

# Klachtenbeleid Jeugdbescherming west

Datum inwerkingtreding: 1 februari 2020

## Aanhef

Jeugdbescherming west verleent zo goed en zorgvuldig mogelijk hulp aan haar cliënten. Toch kunnen zich situaties voordoen waarin een cliënt niet tevreden is over de manier waarop beslissingen zijn genomen en over de manier waarop de medewerkers hebben gehandeld en of gecommuniceerd. Een goede klachtafhandeling hoort bij het streven naar een optimale kwaliteit van hulpverlening. Jeugdbescherming west heeft daarom dit klachtenbeleid vastgesteld.

## Verwijzing naar wet- en regelgeving

Met dit klachtenbeleid geven we uitvoering aan de gestelde eisen vanuit de artikelen 4.2.1 en 4.2.2 van de Jeugdwet. Hierin wordt gesteld dat Jeugdbescherming west een klachtenregeling dient te hebben. Op basis van artikel 4.2.1 van de Jeugdwet is titel 9.1 van de Algemene wet bestuursrecht niet van toepassing.

## Inhoud

Hoofdstuk 1 Definities.....	2
Hoofdstuk 2 Doelstelling en uitgangspunten.....	4
Hoofdstuk 3 Klachtbehandeling binnen Jeugdbescherming west.....	6
3.1 Praat eerst met elkaar.....	6
3.2 Met klachten naar de leidinggevende.....	6
3.3 Het klachtensecretariaat.....	6
3.4 Een ingediende klacht.....	7
3.5 Proces klachtafhandeling door secretariaat.....	7
3.6 Bemiddeling door de bemiddelaar of door de leidinggevende.....	7
3.7 Agressie.....	8
3.8 Misbruik van recht.....	8
3.9 Klachtenbeleid in ontwikkeling.....	8
Hoofdstuk 4 Klachtbehandeling bij de klachtencommissie.....	9
4.1 Uitgangspunten van de commissie.....	9
4.2 Samenstelling van de commissie.....	9
4.3 Bevoegdheid van de commissie.....	9
4.4 Behandeling door de commissie.....	10
4.5 Proces klachtbehandeling door de commissie.....	10
4.5.1 De schriftelijke reactie.....	10
4.5.2 Aanvullende stukken.....	10
4.5.3 Hoor en wederhoor.....	10
4.5.4 De uitspraak van de commissie en de reactie van de Raad van Bestuur.....	11
4.6 Registratie en dossiervorming.....	11
4.7 Jaarverslag.....	11
Hoofdstuk 5 Slotbepalingen.....	12
Hoofdstuk 6 Contactgegevens.....	12

## Hoofdstuk 1 Definities

Binnen Jeugdbescherming west gaan we uit van de volgende begrippen (in alfabetische volgorde):

### **Bemiddelaar**

Een onafhankelijk en onpartijdig persoon, die samen met partijen tot een oplossing van het geschil probeert te komen.

### **Commissie**

De klachtencommissie zoals bedoeld in artikel 4.2.1 van de Jeugdwet.

### **Gedraging**

Enig handelen of nalaten, en ook het nemen van een besluit of het nalaten daarvan dat gevolgen heeft voor de klager.

### **Gemachtigde**

Een persoon die namens de klager of de medewerker optreedt in de klachtprocedure door middel van een schriftelijke machtiging.

### **Klacht**

Iedere geuite onvrede over gedragingen van een medewerker van Jeugdbescherming west of van Jeugdbescherming west zelf, die niet tussen klager en de betrokken medewerker naar tevredenheid is opgelost.

### **Klachtbijeenkomst**

Een bijeenkomst waar de klager en de betrokken medewerkers naar aanleiding van de klacht de gelegenheid krijgen een mondelinge toelichting te geven.

### **Klachtenformulier**

Een standaardformulier waarmee de klager een klacht kan indienen.

### **Klachtenfunctionaris**

De medewerker van het klachtensecretariaat die namens Jeugdbescherming west de klachten in eerste instantie ontvangt, informatie en advies geeft en indien mogelijk het proces naar bemiddeling begeleidt.

### **Klager**

Een cliënt van Jeugdbescherming west, dat wil zeggen een jeugdige, ouder, voogd, stiefouder, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of een pleegouder.

### **Reglement klachtencommissie**

Het reglement over de werkwijze van de commissie zoals bedoeld in artikel 4.2.1 van de Jeugdwet.

**Uitspraak**

Het op schrift gestelde oordeel van de commissie over de gegrondheid van de klachten inclusief eventuele aanbevelingen aan Jeugdbescherming west.

**Verjaringstermijn**

De klager kan alleen een klacht indienen over een gebeurtenis die niet langer dan één jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.

**Vertrouwenspersoon**

Een persoon die de klager bijstaat tijdens de klachtprocedure.

**AKJ Vertrouwenspersoon**

Vertrouwenspersoon voor alle cliënten. Het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ) is een wettelijk ingesteld onafhankelijk orgaan dat belangeloos de belangen van de cliënten behartigt.

## Hoofdstuk 2 Doelstelling en uitgangspunten

### Doelstelling

Dit klachtenbeleid van Jeugdbescherming west is gericht op:

- Het bereiken van een bevredigende oplossing voor geuite klachten voor zowel de cliënt als de medewerker.
- Het herstel van vertrouwen van de cliënt in de uitvoering van de hulpverlening van Jeugdbescherming west.
- De verbetering van de kwaliteit van de hulpverlening van Jeugdbescherming west.
- Het voldoen aan de huidige maatstaven van de wet- en regelgeving op dit gebied.

### Uitgangspunten

#### *Iedere klacht is een signaal*

Een kindbeschermingsmaatregel of jeugdreclasseringsmaatregel kan iedereen overkomen. Jeugdbescherming west wil in samenwerking met de ouders, de betrokken kinderen en het netwerk eromheen, zo goed mogelijk uitvoering geven aan een door de rechter opgelegde gedwongen maatregel of een door een jeugdbeschermingstafel aanbevolen drangmaatregel. Jeugdbescherming west begrijpt dat dergelijke maatregelen ingrijpend kunnen zijn voor alle betrokkenen en daarom spannen wij ons altijd in voor een zo goed mogelijke samenwerking. Toch kan het gebeuren dat een cliënt niet tevreden is over de handelwijze van Jeugdbescherming west of over de manier waarop besluiten tot stand komen. Wij zien een klacht als een belangrijk signaal dat de samenwerking tussen de cliënt en Jeugdbescherming west niet loopt zoals we dat graag zouden willen. We nemen daarom iedere klacht serieus.

Om de samenwerking te kunnen verbeteren, is het belangrijk dat gevoelens van ontevredenheid, ongenoegen of een klacht eerst besproken worden met de betrokken jeugdbeschermer. Het is belangrijk dat de cliënt en jeugdbeschermer eerst proberen om er samen uit te komen. Een cliënt mag zich hierbij altijd laten ondersteunen door iemand die hij vertrouwt. Als het toch niet lukt om de samenwerking weer op gang te brengen, kan een gesprek met de teammanager of met een onafhankelijke bemiddelaar uitkomst bieden. Als al deze mogelijkheden niet tot een oplossing leiden, kan de klacht worden voorgelegd aan de klachtencommissie van Jeugdbescherming west. We willen graag leren van onze cliënten. Iedere klacht wordt bespreekbaar gemaakt tussen de jeugdbeschermer, de teammanager en de gedragswetenschapper. Klachten kunnen ook besproken worden in het casuïstiekoverleg, zodat ook de collega's kunnen meedenken en van elkaar kunnen leren. Klachten kunnen ook wijzen op een structureel probleem. We willen daarom graag leren van de informatie uit klachten om zo onze kwaliteit te kunnen verbeteren.

#### *Klagen is zo laagdrempelig mogelijk*

Jeugdbescherming west streeft naar een laagdrempelig klachtenbeleid en wil klachten gebruiken om de hulpverlening direct te kunnen verbeteren. Dit betekent dat:

- we altijd aan een cliënt met een klacht zullen vragen om deze eerst te bespreken met de betrokken jeugdbeschermer, mogelijk gevolgd door een gesprek met de teammanager en waar gewenst een bemiddelaar;
- het voor de cliënt duidelijk is waar en op welke manier een klacht kan worden geuit;
- informatie over het klachtenbeleid en waar en op welke manier te klagen, gemakkelijk kan worden gevonden op de website en in folders;
- ontevredenheid en klachten zoveel mogelijk direct besproken moeten worden met de direct betrokken medewerker en dat eventuele problemen op dat niveau worden opgelost;
- informatie en een open houding ten aanzien van klachten en suggesties bij alle betrokkenen belangrijk is.

#### *Elkaar met respect behandelen*

De begeleiding van Jeugdbescherming west vindt over het algemeen plaats in een gedwongen kader. Dit heeft invloed op de relatie tussen de cliënt en Jeugdbescherming west. Jeugdbescherming west gaat uit van wederzijds respect tussen de cliënt en medewerker(s) en zal in de klachtafhandeling de klager met respect behandelen en zoveel als mogelijk gelijkwaardigheid nastreven. Wij verwachten dat andersom ook van onze cliënten. Boos zijn mag, maar beledigend, grensoverschrijdend gedrag en/of agressief gedrag accepteren we niet.

*Klager heeft recht op ondersteuning*

Cliënten kunnen eventueel met behulp van het AKJ en/of de inzet van een andere vertrouwenspersoon hulp krijgen bij het oplossen van de klacht. Op ieder moment tijdens de klachtbehandeling mogen cliënten zich laten bijstaan.

*Klager mag gebruik maken van een onafhankelijke bemiddelaar*

Cliënten kunnen ook gebruik maken van de onafhankelijke bemiddelaar bij het oplossen van een klacht. De bemiddelaar kan zowel op verzoek van de cliënt als op verzoek van de betrokken medewerker worden ingezet. Hierbij is wel instemming van de client en de medewerker nodig. Jeugdbescherming west maakt gebruik van een externe onafhankelijke bemiddelaar. Deze is niet in dienst van de organisatie.

*Klachten worden zorgvuldig geregistreerd en de afhandeling wordt gemonitord*

Wanneer een klacht terecht komt bij het klachtensecretariaat, registreert het secretariaat deze klacht altijd. Dit kan zijn wanneer een klager niet tevreden is over de afhandeling van een klacht door een medewerker of door een leidinggevende.

Indien het secretariaat kennisneemt van een klacht waartoe een andere instantie bevoegd is, stuurt het secretariaat deze klacht door naar de betreffende instantie. Daarvan wordt mededeling gedaan aan de afzender.

## Hoofdstuk 3 Klachtbehandeling binnen Jeugdbescherming west

De uitgangspunten leiden tot een werkwijze die hier stapsgewijs wordt beschreven.

### 3.1 Praat eerst met elkaar

Het uitgangspunt is dat de cliënt in de eerste plaats ontevredenheid moet kunnen bespreken met degene over wie de klacht gaat. Is deze ontevredenheid gericht op algemene zaken die de instelling betreffen of ondersteunende medewerkers, bijvoorbeeld over de bereikbaarheid, wachttijden, de receptie etc., dan kan dit ook direct besproken worden met de leidinggevende van de betrokken afdeling.

Wanneer een cliënt klaagt bij een medewerker, dan probeert deze het probleem of de ontevredenheid in een gesprek op te lossen. De medewerker kan achterliggende vragen beantwoorden, opheldering geven over misverstanden of problemen trachten op te lossen en - waar aan de orde - fouten toegeven en verbetering toezeggen.

Uitingen van ontevredenheid die in overleg tussen klager en directe medewerkers worden opgelost, hoeven niet als klacht te worden geregistreerd. Indien nodig wijst de medewerker de cliënt op de mogelijkheid om ondersteuning te vragen van iemand die hij vertrouwt.

### 3.2 Met klachten naar de leidinggevende

Indien de onvrede van een cliënt niet kan worden weggenomen in een gezamenlijk gesprek, dan kan een gesprek over de klacht aangevraagd worden bij de leidinggevende van de medewerker. De leidinggevende nodigt de klager samen met de medewerker uit voor een gesprek en probeert tot een oplossing te komen. Mocht er behoefte aan zijn dan kan een bemiddelaar worden ingeschakeld. Ook wordt de klager geïnformeerd over de mogelijkheid tot ondersteuning. Tijdens dit gesprek kunnen er werkafspraken worden gemaakt. Deze afspraken worden schriftelijk vastgelegd.

### 3.3 Het klachtensecretariaat

Als een cliënt er niet uitkomt met de betrokken medewerker en/of de leidinggevende, kan de cliënt maar ook de medewerker of leidinggevende ondersteuning vragen aan het klachtensecretariaat. Een cliënt kan ook rechtstreeks contact opnemen met het secretariaat voor informatie, advies of bemiddeling. De klachtenfunctionaris is in deze gevallen de eerste contactpersoon voor cliënten.

Voor Jeugdbescherming west geldt in ieder geval:

- Het secretariaat is onpartijdig en onafhankelijk.
- Het secretariaat is tijdens kantooruren op vaste tijden bereikbaar.
- Het secretariaat verwijst indien nodig of gewenst door naar andere instellingen.
- Het secretariaat registreert de klachten en draagt er zorg voor dat de klacht binnen gestelde termijnen wordt afgehandeld.
- Het secretariaat neemt na bemiddeling contact op met de klager en medewerkers voor evaluatie en eventuele nadere stappen.
- Het secretariaat rapporteert elk kwartaal en jaarlijks aan de Raad van Bestuur. In het jaarverslag worden onder andere opgenomen het aantal en de aard van de klachten, signalering van trends en aanbevelingen voor structurele kwaliteitsverbetering.

Voorwaarden voor de onafhankelijke positie van het secretariaat:

- De behandelende medewerker van het secretariaat is niet betrokken bij de uitvoering van de hulpverlening, de klager, de betrokken medewerker(s) en de aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft. Mocht dit wel het geval zijn dan schakelt hij/zij een collega van het secretariaat in.
- De werkzaamheden kunnen zelfstandig en onafhankelijk worden uitgevoerd. Hij/zij kan uit hoofde van zijn/haar functie niet worden benadeeld wegens de wijze waarop hij/zij dit doet.

### **3.4 Een ingediende klacht**

Voor het formuleren van de klacht kan gebruik worden gemaakt van het klachtenformulier. Hierop kan de cliënt eventueel met ondersteuning van het AKJ, een andere vertrouwenspersoon of van het secretariaat de klacht formuleren en nader toelichten. In de klacht staat in elk geval:

- de naam, het (e-mail) adres en het telefoonnummer van de indiener;
- de naam van de betrokken medewerker tegen wie de klacht is gericht;
- de naam van de jeugdige die bij de hulpverlening van Jeugdbescherming west betrokken is;
- een korte omschrijving van de gedraging waarop de klacht is gericht en wanneer deze heeft plaatsgevonden;
- afschriften van de relevante stukken die de klacht *specifiek* ondersteunen. Bij voorkeur dienen de stukken te zijn genummerd en voorzien van een duidelijke verwijzing naar de betreffende passage.

### **3.5 Proces klachtafhandeling door secretariaat**

De klager dient de klacht in bij het secretariaat. De klager ontvangt binnen een week een ontvangstbevestiging. Het secretariaat stuurt een kopie van de klacht en van de daarbij meegezonden stukken aan de betrokken medewerker(s).

Indien de klacht verband houdt met een kwestie waarbij ook een andere ouder of andere belanghebbende direct betrokken is, dan brengt het secretariaat die andere ouder of andere belanghebbende schriftelijk op de hoogte van het feit dat er een klacht is ingediend, zonder daarbij de inhoud van de klacht te vermelden.

De klachtenfunctionaris bespreekt (telefonisch) met de klager de klacht en het doel van het indienen van de klacht en de te volgen route: verwijzing, bemiddeling, behandeling door de klachtencommissie, de bevoegdheden van de klachtencommissie e.d.

Het gehele klachttraject dient binnen een termijn van tien weken voltooid te zijn. Een verlenging is mogelijk. Het secretariaat dient de klager en de medewerker(s) hier schriftelijk van op de hoogte te stellen.

### **3.6 Bemiddeling door de bemiddelaar of door de leidinggevende**

Indien sprake is van bemiddeling schakelt de klachtenfunctionaris of het secretariaat de bemiddelaar in om een (of meerdere) gesprek(ken) tussen de klager en de medewerker(s) of leidinggevende van Jeugdbescherming west te organiseren. Wanneer de bemiddelaar wordt ingeschakeld zal de bemiddelaar optreden als gespreksleider en zal hij het secretariaat informeren over de uitkomst van het bemiddelingstraject. Bemiddeling zonder tussenkomst van een bemiddelaar is ook mogelijk. Dan wordt de leidinggevende van de medewerker ingezet en zal deze het gesprek leiden.

De werkafspraken en de uitkomst van een gesprek worden op schrift gesteld. Het secretariaat bevestigt na eventuele input van de bemiddelaar, leidinggevende, medewerker(s) en/of klager de uitkomst van het bemiddelingstraject aan de betrokkenen.

### **3.7 Agressie**

Klachten kunnen voorkomen in het werk van Jeugdbescherming west. Een klacht is een signaal en wordt serieus genomen. Echter, klachten waarin agressie de boventoon voert worden niet geaccepteerd. De medewerkers van Jeugdbescherming west hebben een publieke taak welke zij veilig moeten kunnen uitvoeren (programma Vellige Publieke Taak). Jeugdbescherming west streeft wederzijds respect na en daar hoort geen enkele vorm van agressie bij. Klachten waarin sprake is van grievend, grensoverschrijdend en/of beledigend woordgebruik zijn onacceptabel. Zowel de klager als de medewerker dient zich te houden aan de gedragsregels van Jeugdbescherming west. Deze gedragsregels zijn te vinden op **onze website**.

Wanneer er sprake is van agressie wordt de klacht ter beoordeling voorgelegd aan de voorzitter. Deze zal besluiten of de klacht schriftelijk wordt afgedaan, opgeschort of niet in behandeling wordt genomen.

### **3.8 Misbruik van recht**

Het klachtenbeleid biedt cliënten de gelegenheid om op een laagdrempelige wijze een klacht in te dienen en een oordeel daarover te krijgen. Het klachtenbeleid is bedoeld om onvrede weg te nemen en de samenwerking tussen Jeugdbescherming west en de cliënt te verbeteren of te herstellen. Wanneer het indienen van een klacht niet tot doel heeft om de cliënt te beschermen tegen onzorgvuldig en of ondeskundig handelen van Jeugdbescherming west of om verbetering van het beleid te bewerkstelligen en slechts wordt ingezet om een ander te schaden, dan is sprake van misbruik van recht. Het klachtenbeleid is hier niet voor bedoeld. Indien er sprake is van misbruik van recht heeft de commissie de mogelijkheid om gemotiveerd een klacht niet in behandeling te nemen. De commissie zal dan de klacht niet ontvankelijk verklaren.

### **3.9 Klachtenbeleid in ontwikkeling**

Jeugdbescherming west werkt met een gezinsgerichte aanpak en werkt daarvoor samen met ouders, kinderen en het (professionele) netwerk daar omheen. Deze manier van werken ontwikkelt zich, omdat onze cliënten, onze professionele collega's en de problematiek zich ook ontwikkelen. Soms kan het dan nodig zijn dat we (tijdelijk) van dit klachtenbeleid afwijken om een nieuwe aanpak te ontwikkelen. Als dat gebeurt, doet Jeugdbescherming west dat altijd in overleg met cliënten en medewerkers. Als dit overleg ertoe leidt dat de aanpak (tijdelijk) wordt gewijzigd, publiceert Jeugdbescherming west dat ook op de website.



## Hoofdstuk 4 Klachtbehandeling bij de klachtencommissie

Indien klagen bij de medewerker, de leidinggevende en/of het secretariaat (eventueel met behulp van een bemiddelaar) niet leidt tot een bevredigende oplossing voor beide partijen dan kan de klacht worden doorgezet naar de klachtencommissie. De klachtencommissie bepaalt na binnenkomst van de klacht of de klacht in behandeling kan worden genomen.

### 4.1 Uitgangspunten van de commissie

- Een ingediende klacht schort de begeleiding en de uitvoering van de maatregel door Jeugdbescherming west niet op. Tijdens de klachtenprocedure blijft er sprake van contact tussen Jeugdbescherming west en de cliënt en blijft er aandacht voor de veiligheid van de betrokken kinderen.
- Behandeling van klachten vindt niet in het openbaar plaats in verband met de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van de betrokkenen.
- **Het privacyreglement** van Jeugdbescherming west geldt ook binnen het klachtproces. Dit privacyreglement staat op onze website.
- Alle informatie die ter kennis komt van de commissie is voor de klager en de medewerker(s) ter inzage, tenzij het belang van inzage naar het oordeel van de commissie niet opweegt tegen de eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer van een persoon.
- De klager en de medewerker(s) kunnen zich laten vertegenwoordigen of bijstaan door een vertrouwenspersoon of een professionele derde.
- De commissie werkt volgens een door haarzelf opgestelde reglement. Zie **reglement klachtencommissie**.

### 4.2 Samenstelling van de commissie

De gehele commissie bestaat uit minimaal zes leden. Voor de behandeling van een ingediende klacht bestaat de commissie uit één onafhankelijke voorzitter en twee leden. De voorzitter is niet werkzaam voor of bij Jeugdbescherming west. Het secretariaat levert één van de leden.

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

### 4.3 Bevoegdheid van de commissie

De commissie is bevoegd een oordeel te geven over de vraag of de betrokken medewerker zorgvuldig heeft gehandeld en gecommuniceerd. Daarnaast is de commissie bevoegd een oordeel te geven over de vraag of Jeugdbescherming west in redelijkheid op basis van de feiten en omstandigheden de bestreden beslissing heeft kunnen nemen.

De commissie is niet bevoegd:

- Een oordeel te geven over besluiten waartegen bezwaar of beroep kan/kon worden aangetekend.
- Een betrokken medewerker te laten vervangen dan wel een andere jeugdbeschermer aan te wijzen. Deze bevoegdheid is voorbehouden aan het managementteam van Jeugdbescherming west.
- Klachten in behandeling te nemen die betrekking hebben op gedragingen van (medewerkers van) een andere instelling.

#### **4.4 Behandeling door de commissie**

Na ontvangst van de klacht beslist de voorzitter van de commissie of de klacht in behandeling kan worden genomen. De klacht kan niet in behandeling worden genomen:

- wanneer deze betrekking heeft op een gedraging waarover al eerder bij de commissie is geklaagd, tenzij er sprake is van nieuwe feiten en omstandigheden;
- wanneer deze betrekking heeft op een gedraging die langer dan één jaar vóór indiening van de klacht heeft plaatsgevonden, tenzij de klager de klacht in redelijkheid niet eerder heeft kunnen indienen;
- wanneer een persoon klaagt die niet valt binnen de definitie van klager zoals is gesteld in dit klachtenbeleid.

De klacht kan eveneens niet in behandeling worden genomen of de behandeling daarvan kan worden opgeschort:

- indien over de klacht al eerder een beslissing is genomen of kan worden genomen in een andere met voldoende waarborgen omklede procedure;
- indien geklaagd wordt over een gedraging die deel uitmaakt(e) van opsporing of vervolging van een strafbaar feit op bevel van de officier van justitie;
- indien er sprake is van agressie dan wel van misbruik van recht.

Wanneer de commissie besluit klachten niet in behandeling te nemen of op te schorten, zal dit schriftelijk worden medegedeeld aan de klager en de betrokken medewerker(s). Dit besluit zal ook ter kennisneming aan de Raad van Bestuur worden toegezonden.

#### **4.5 Proces klachtbehandeling door de commissie**

##### 4.5.1 De schriftelijke reactie

Wanneer de klacht in behandeling wordt genomen zal de commissie de medewerkers vragen om een schriftelijke reactie op de klacht. Deze schriftelijke reactie dient twee weken voor aanvang van de daadwerkelijke behandeling door de commissie door het secretariaat te zijn ontvangen.

##### 4.5.2 Aanvullende stukken

Aanvullende stukken, ter onderbouwing van de klacht, dienen uiterlijk twee weken voorafgaand aan de daadwerkelijke behandeling door de commissie bij het secretariaat te zijn ingediend. Deze aanvullende stukken moeten direct betrekking hebben op de klacht. De commissie beslist of stukken relevant zijn en of te laat ingediende stukken nog worden betrokken bij de klachtbehandeling. De commissie kan, waar nodig, klager en medewerker(s) vragen om meer informatie om tot een gedegen oordeel te kunnen komen.

##### 4.5.3 Hoor en wederhoor

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

##### *Schriftelijke klachtafhandeling*

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

Schriftelijke afhandeling vindt plaats door na ontvangst van de schriftelijke reactie de klager nog eenmaal de gelegenheid te geven te reageren, waarna de medewerker nog eenmaal mag reageren. Vervolgens zal de commissie zich in beslotenheid een oordeel vormen over de klacht en daarna uitspraak doen.

### *Klachtbijeenkomst*

Tijdens een klachtbijeenkomst worden de klager en de medewerker(s) in elkaars aanwezigheid in de gelegenheid gesteld de klacht of schriftelijke reactie nader te onderbouwen.

De commissie beslist wie bij deze bijeenkomst aanwezig kan zijn.

Hoewel het de voorkeur heeft dat bij de bijeenkomst alle betrokkenen aanwezig zijn, kan de commissie in uitzonderingsgevallen op verzoek of ambtshalve bepalen dat er afzonderlijk met de klager en de medewerker(s) wordt gesproken. Hierover vindt altijd eerst overleg plaats met de betrokkenen.

De klager kan tot het moment dat de klachtbehandeling plaatsvindt de klacht intrekken. Het intrekken van de klacht wordt vervolgens bevestigd door het secretariaat, waarna de klacht als afgehandeld wordt beschouwd.

#### 4.5.4 De uitspraak van de commissie en de reactie van de Raad van Bestuur

Binnen tien weken na het indienen van de klacht zal de commissie uitspraak doen over de gegrondheid van de klacht met daarbij eventuele aanbevelingen aan de Raad van Bestuur. De commissie stelt de klager, de medewerker(s) en de Raad van Bestuur hiervan schriftelijk en gemotiveerd in kennis. De termijn van tien weken kan waar nodig worden verlengd met een redelijke termijn. Wanneer nodig zal het secretariaat hierover schriftelijk naar de betrokken partijen communiceren.

De Raad van Bestuur zal binnen een maand aangeven of hij naar aanleiding van de uitspraak van de commissie maatregelen zal nemen en zo ja, welke.

Wanneer het voor de Raad van Bestuur niet mogelijk is om binnen de genoemde termijn schriftelijk te reageren dan kan hij zijn reactie met maximaal twee weken uitstellen. Van dit uitstel doet hij schriftelijk mededeling aan de commissie, de klager en de medewerker(s).

De commissie dient aan de daartoe met het toezicht belaste ambtenaren te melden, wanneer Jeugdbescherming west niet tijdig en adequaat ter zake maatregelen heeft getroffen in het geval van ernstige, risicovolle situaties van structurele aard.

### **4.6 Registratie en dossiervorming**

De uitspraken van de commissie worden geregistreerd en gearcheeerd.

De commissie bewaart het klachtdossier van een cliënt gedurende twee jaar, te rekenen vanaf het tijdstip waarop de behandeling van de klacht is afgesloten.

Na deze termijn worden de klacht, de reactie op de klacht, de uitspraak en de aanbevelingen van de commissie alsmede de eventueel getroffen maatregelen door Jeugdbescherming west in het cliëntdossier opgenomen en bewaard conform de geldende bewaartermijn voor het betreffende dossier.

In het dossier worden de volgende gegevens bewaard:

- a. de klachtbrief en eventuele relevante aanvullende stukken van klager,
- b. de schriftelijke reactie van JBw en eventuele relevante aanvullende stukken,
- c. de uitspraak en de eventuele aanbevelingen van de commissie,
- d. de reactie van de Raad van Bestuur en de eventueel getroffen maatregelen door de instelling.

### **4.7 Jaarverslag**

De Raad van Bestuur draagt er zorg voor dat over elk kalenderjaar een verslag van de commissie in het jaarverslag van JBw wordt opgesteld. Dit verslag wordt voor 1 juni van het volgende kalenderjaar gezonden aan de gemeenten, de Inspectie en de betrokken cliëntenorganisaties.

## Hoofdstuk 5 Slotbepalingen

Deze regeling, die kan worden aangehaald als 'Klachtenbeleid Jeugdbescherming west', treedt in werking op 1 februari 2020 en vervangt alle eerdere klachtenregelingen.

Dit klachtenbeleid ligt ter inzage op alle locaties van de instelling en is tevens via de website [www.jeugdbeschermingwest.nl](http://www.jeugdbeschermingwest.nl) te raadplegen. Dit klachtenbeleid kan door de Raad van Bestuur van Jeugdbescherming west worden gewijzigd, na respectievelijk advies en instemming van de Cliëntenraad en de Ondernemingsraad van Jeugdbescherming west.

## Hoofdstuk 6 Contactgegevens

Klachtensecretariaat

E: [klachtencommissie@jeugdbeschermingwest.nl](mailto:klachtencommissie@jeugdbeschermingwest.nl)  
W: [www.jeugdbeschermingwest.nl](http://www.jeugdbeschermingwest.nl)  
T: 070-3004422  
Maandag tot en met vrijdag van 09.00 tot 17.00u.

A: Neherkade 3054  
2521 VX DEN HAAG