

# Reglement Klachtencommissie Jeugdwet



erisiets  
mis  
gegaan.nl

# Definities

## Artikel 1

In dit reglement wordt verstaan onder:

<b>Commissie:</b>	de Klachtencommissie Jeugdwet van Erisietsmisgegaan.nl
<b>Gecertificeerde instelling:</b>	een gecertificeerde instelling als omschreven in de Jeugdwet
<b>jeugdhulpverlener:</b>	een natuurlijke persoon die beroepsmatig jeugdhulp verleent
<b>jeugdhulpaanbieder:</b>	1°. natuurlijke persoon die, het verband van natuurlijke personen dat of de rechtspersoon die bedrijfsmatig jeugdhulp doet verlenen onder verantwoordelijkheid van het college; 2°. solistisch werkende jeugdhulpverlener onder verantwoordelijkheid van het college;
<b>Wederpartij:</b>	de jeugdhulpverlener, de jeugdhulpaanbieder of de gecertificeerde instelling waartegen de klacht is gericht

# Taak en samenstelling van de commissie

## Artikel 2

- 2.1 De commissie heeft tot taak klachten te beoordelen over gedragingen van:
- - een jeugdhulpverlener;
  - - een (persoon werkzaam voor een) jeugdhulpaanbieder;
  - - een (persoon werkzaam voor een) gecertificeerde instelling;
- 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 kindbeschermingsmaatregel of jeugdreclassering.

- 2.1 De commissie bestaat uit een aantal onafhankelijke leden: één of meer voorzitters, één of meer leden die worden geacht het perspectief van de wederpartij te kunnen vertegenwoordigen, en één of meer leden die worden geacht het perspectief van klagers te kunnen vertegenwoordigen. Alle voorzitters en leden worden benoemd door de rechtsgeldig vertegenwoordiger van Erisietsmisgegaan.
- 2.2 Elke klacht wordt behandeld door een oneven aantal leden: een voorzitter, tenminste één lid vanuit het perspectief van de wederpartij en tenminste één lid vanuit het perspectief van de klager. In het team dat de klacht behandelt zijn het klagersperspectief en het perspectief van de wederpartij evenredig vertegenwoordigd.
- 2.3 De commissie wordt bij de behandeling van een klacht bijgestaan door een secretaris.
- 2.4 De leden en de secretaris zijn onafhankelijk van de partijen die bij de klacht betrokken zijn.
- 2.5 Geen van de leden heeft een rol gehad in de fase van het proces voorafgaand aan het indienen van de klacht bij de commissie.

## Het voorleggen van een klacht

### Artikel 3

- 3.1 Een klacht als beschreven in artikel 2.1 kan aan de commissie worden voorgelegd - door of namens:
  - a. de jeugdige;
  - b. de ouder;
  - c. de ouder zonder gezag;
  - d. de voogd;
  - e. degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent;
  - f. de pleegouder,allen zoals omschreven in de Jeugdwet;
  - door een nabestaande van de onder a t/m f genoemde personen, als die persoon is overleden.

- 3.2** De klacht moet schriftelijk of elektronisch in de Nederlandse taal worden voorgelegd en tenminste het volgende bevatten:
- datum
  - naam, adres, telefoonnummer en mailadres van de klager;
  - naam en (mail)adres van de wederpartij;
  - naam van de persoon op wiens gedraging de klacht betrekking heeft;
  - een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.
- 3.3** De klager en de wederpartij kunnen zich bij het behandelen van de klacht laten bijstaan door een derde.

## Bevoegdheid en ontvankelijkheid

### Artikel 4

- 4.1** Alvorens de klacht inhoudelijk te beoordelen bepaalt de commissie of zij bevoegd is de klacht te beoordelen en of de klager in zijn klacht ontvankelijk is.
- 4.2** De commissie is onbevoegd de klacht te beoordelen als de klacht een gedraging betreft van een (persoon werkzaam voor een) jeugdhulpaanbieder of van een (persoon werkzaam voor een) gecertificeerde instelling die niet is aangesloten bij Erisietsmisgegaan.nl
- 4.3** De commissie verklaart de klager in zijn klacht ambtshalve niet ontvankelijk
- als de klager niet valt onder een van de categorieën genoemd in artikel 3.1;
  - als de klager de klacht al bij de rechter aanhangig heeft gemaakt of de rechter over de inhoud van de klacht al een uitspraak heeft gedaan;
  - als de klager naar het oordeel van de commissie geen redelijk belang heeft bij een uitspraak van de commissie.
- 4.4** De commissie heeft de mogelijkheid de klager in zijn klacht niet ontvankelijk te verklaren
- als de klacht niet voldoet aan de vereisten in artikel 3.2;
  - als de klacht is voorgelegd op een zodanig tijdstip dat de gegrondheid ervan redelijkerwijs niet meer kan worden beoordeeld.

# De behandeling van de klacht

## Artikel 5

- 5.1** De klager moet uitdrukkelijk verklaren ermee in te stemmen dat de wederpartij alle naar diens oordeel relevante gegevens, inclusief behandelgegevens, aan de commissie verstrekt.
- 5.2** De klager is aan de commissie geen klachtengeld verschuldigd. Alle door klager ter zake van de behandeling van de klacht gemaakte kosten komen voor diens eigen rekening, tenzij de commissie in bijzondere gevallen anders bepaalt. Onder deze kosten zijn ook begrepen de kosten van inhuur van een deskundige op verzoek van de klager.
- 5.3** Als de klager niet binnen vier weken na een verzoek daartoe aan het bepaalde in de artikelen 5.1 en 5.2 voldoet, wordt de klacht niet verder in behandeling genomen. De commissie kan op grond van gebleken omstandigheden deze termijn bekorten of verlengen.
- 5.4** De jeugdhulpverlener, jeugdhulpaanbieder of gecertificeerde instelling waartegen de klacht is gericht is verantwoordelijk voor tijdige betaling van de met Erisietsmisgegaan overeengekomen behandelingskosten. Als niet aan een eerste verzoek tot betaling wordt voldaan, kan de commissie besluiten de klacht niet verder in behandeling te nemen. Alle door de jeugdhulpverlener, jeugdhulpaanbieder of gecertificeerde instelling ter zake van de behandeling van de klacht gemaakte kosten komen voor diens eigen rekening, tenzij de commissie in bijzondere gevallen anders bepaalt. Onder deze kosten zijn ook begrepen de kosten van inhuur van een deskundige op verzoek van de jeugdhulpverlener, jeugdhulpaanbieder of gecertificeerde instelling.
- 5.5** De commissie kan de behandeling van de klacht tussentijds beëindigen als zij van mening is dat het onderwerp van de klacht aan een onderzoek van een deskundige moet worden onderworpen en de klager zijn medewerking aan het onderzoek weigert.
- 5.6** De commissie stelt de jeugdhulpverlener, jeugdhulpaanbieder of gecertificeerde instelling elektronisch in kennis van het in behandeling nemen van de klacht. De jeugdhulpverlener, jeugdhulpaanbieder of gecertificeerde instelling krijgt gedurende vier weken de gelegenheid haar standpunt over de klacht aan de commissie kenbaar te maken. De commissie kan op grond van gebleken omstandigheden deze termijn bekorten of verlengen.

- 5.7** De commissie stelt de klager elektronisch in kennis van het standpunt van de jeugdhulpverlener, jeugdhulpaanbieder of gecertificeerde instelling. De klager krijgt gedurende twee weken de gelegenheid hierop te reageren. De commissie kan op grond van gebleken omstandigheden deze termijn bekorten of verlengen.
- 5.8** De commissie stelt de jeugdhulpverlener, jeugdhulpaanbieder of gecertificeerde instelling in kennis van de reactie van de klager.
- 5.9** Als de commissie dit nodig vindt, of op verzoek van een of beide partijen, worden partijen opgeroepen om mondeling te worden gehoord. Het horen van partijen kan via video conference of in persoon, al naar gelang de wens van partijen of, als partijen het daarover niet eens zijn, op gezag van de commissie.
- 5.10** Als partijen in persoon worden gehoord, bepaalt de commissie een neutrale locatie die voor beide partijen goed bereikbaar is.
- 5.11** Partijen kunnen getuigen of deskundigen laten horen, tenzij een goede procesorde zich daartegen verzet. De namen en adressen moeten uiterlijk twee weken voor de zitting aan de commissie worden opgegeven. De commissie stelt de andere partij op de hoogte.
- 5.12** De commissie kan zelf besluiten tot het inwinnen van informatie door het horen van getuigen of deskundigen.
- 5.13** Beide partijen worden in kennis gesteld van de verklaringen van getuigen en deskundigen, als bedoeld in artikel 5.11 en 5.12.

## Het oordeel van de commissie

### Artikel 6

- 6.1** De commissie oordeelt zo snel mogelijk, maar uiterlijk drie maanden na indiening van de klacht zoals beschreven in artikel 3.2. Als deze termijn niet wordt gehaald, stelt de commissie de klager, degene over wie is geklaagd en, als dit niet dezelfde persoon is, de jeugdhulpaanbieder of de gecertificeerde instelling daarvan op de hoogte, met vermelding van de reden en de nieuwe termijn waarbinnen de commissie haar oordeel over de klacht zal uitbrengen.

- 6.2** De commissie beslist met meerderheid van stemmen. Het oordeel wordt ondertekend door de voorzitter.
- 6.3** In haar oordeel spreekt de commissie zich uit over haar bevoegdheid, de ontvankelijkheid van klager en het geheel of gedeeltelijk (on)gegrond zijn van de klacht. Het oordeel bevat in ieder geval een onderbouwing, de namen van de leden van de commissie, de namen en woon- c.q. vestigingsplaats van de partijen en een dagtekening. Het oordeel kan daarnaast een of meer aanbevelingen bevatten.
- 6.4** De voorzitter van de commissie kan uit eigen beweging of op een binnen twee weken na de verzenddatum van het oordeel door een partij schriftelijk gedaan verzoek een kennelijke rekenfout of schrijffout in het oordeel herstellen, dan wel – als de NAW gegevens of dagtekening bedoeld in artikel 6.3 onjuist zijn vermeld – deze verbeteren.
- 6.5** Het oordeel wordt elektronisch of schriftelijk bekend gemaakt aan de klager, degene over wie is geklaagd en, als dit niet dezelfde persoon is, de jeugdhulpaanbieder of de gecertificeerde instelling.

## Maatregelen

### Artikel 7

- 7.1** De jeugdhulpverlener, jeugdhulpaanbieder of gecertificeerde instelling delen de klager en de commissie binnen een maand na ontvangst van het oordeel van de commissie schriftelijk of elektronisch mee of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja welke. Als deze termijn niet wordt gehaald, doen de jeugdhulpverlener, jeugdhulpaanbieder of gecertificeerde instelling daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en aan de commissie, onder vermelding van de termijn waarbinnen de jeugdhulpverlener, jeugdhulpaanbieder of gecertificeerde instelling zijn standpunt aan hen kenbaar zal maken.

# Klacht gericht op ernstige situatie met structureel karakter

## Artikel 8

- 8.1** Als een klacht zich richt op een ernstige situatie met een structureel karakter, stelt de commissie de jeugdhulpverlener, jeugdhulpaanbieder of gecertificeerde instelling daarvan in kennis. Als de commissie niet is gebleken dat de jeugdhulpverlener, jeugdhulpaanbieder of gecertificeerde instelling ter zake maatregelen heeft getroffen, meldt de commissie deze klacht aan de op grond van de Jeugdwet met het toezicht belaste ambtenaren. Onder een klacht over een ernstige situatie wordt verstaan een klacht over een situatie waarbij sprake is van onverantwoorde hulp.

## Geheimhouding

## Artikel 9

- 9.1** De leden van de commissie en de aan de commissie verbonden secretaris zijn tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle gegevens betreffende de partijen, die hen bij de behandeling van het geschil ter kennis zijn gekomen.

