

Klachtenregeling cliënten Jeugdwet

Schakenbosch

Versie 3.0
Datum 1 juni 2022

Bowlustweg 2
2263 SZ Leidschendam

Tel. (070) 357 10 00
E-mail info@schakenbosch.nl
Website www.schakenbosch.nl

Inhoudsopgave

1	Algemene bepalingen	4
Artikel 1	Begripsomschrijvingen	4
2	Klachtopvang	6
Artikel 2	Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is?	6
Artikel 3	De medewerker en diens leidinggevende.....	6
Artikel 4	De vertrouwenspersoon.....	6
3	Klachtenbehandeling algemeen	7
Artikel 5	Toepassing.....	7
Artikel 6	Het indienen van een klacht.....	7
Artikel 7	In behandeling nemen van een klacht	7
Artikel 8	Termijn van behandeling.....	8
Artikel 9	Bevoegdheid van de commissie	8
Artikel 10	Ontvankelijkheid van de klacht	9
Artikel 11	Zittingscommissie	10
Artikel 12	Wraking	10
Artikel 13	Onderzoek.....	10
Artikel 14	Hoorzitting	11
Artikel 15	Stopzetting behandeling van de klacht	11
Artikel 16	Uitspraak klachtencommissie	11
Artikel 17	Bestuur	12
4	Klachtenbehandeling specifieke beslissingen binnen de gesloten jeugdhulp...	13
Artikel 18	Toepassing.....	13
Artikel 19	Het indienen van een klacht.....	14
Artikel 20	Bemiddeling door een lid van de klachtencommissie	14
Artikel 21	Schorsing	14
Artikel 22	Bijstand / tolk.....	14
Artikel 23	In behandeling nemen van een klacht	14
Artikel 24	Termijn van behandeling.....	15
Artikel 25	Bevoegdheid van de commissie	15
Artikel 26	Ontvankelijkheid van de klacht	16
Artikel 27	Zittingscommissie	16
Artikel 28	Wraking	17
Artikel 29	Onderzoek.....	17
Artikel 30	Hoorzitting	17
Artikel 31	Stopzetting behandeling van de klacht	17
Artikel 32	Uitspraak klachtencommissie	18
5	Overige bepalingen	19

Artikel 33 Openbaarmaking klachtenregeling	19
Artikel 34 Overige klacht- en meldmogelijkheden.....	19
Artikel 35 Kosten	19
Artikel 36 Evaluatie	19
Artikel 37 Onvoorziene omstandigheden	19
Artikel 38 Ernstige situatie met een structureel karakter	19
Artikel 39 Vaststelling en wijziging regeling	19
Artikel 40 Datum van inwerkingtreding	20

1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

1. Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

- a. jeugdhulpaanbieder : Schakenbosch Zorg voor Jeugdigen B.V.
- b. cliënt : een jeugdige, een ouder, een ouder zonder gezag, een voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of een pleegouder aan wie de jeugdhulpaanbieder jeugdhulp verleent of heeft verleend;
- c. klacht : uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een jeugdige, een ouder, een ouder zonder gezag, een voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of een pleegouder, door de jeugdhulpaanbieder of door een persoon die voor de jeugdhulpaanbieder werkzaam is, in het kader van de verlening van jeugdhulp, die schriftelijk of per e-mail is ingediend bij de klachtencommissie;
- d. klager : degene die een klacht indient;
- e. aangeklaagde : degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
- f. bestuur : bestuur van de jeugdhulpaanbieder;
- g. klachtencommissie : de klachtencommissie van de jeugdhulpaanbieder;
- h. zittingscommissie : de leden van de klachtencommissie die een bepaalde klacht behandelen;

- i. vertrouwenspersoon : de vertrouwenspersoon die ten behoeve de cliënten van de jeugdhulpaanbieder werkzaam is;
- j. jeugdhulp : jeugdhulp zoals bedoeld in de Jeugdwet;
- k. jeugdige : een jeugdige als bedoeld in de Jeugdwet.

2 Klachtopvang

Artikel 2 Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is?

Een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande kan zijn ontevredenheid bespreken met:

- a. de medewerker over wie hij niet tevreden is;
- b. diens leidinggevende;
- c. de vertrouwenspersoon.

Artikel 3 De medewerker en diens leidinggevende

1. Een medewerker stelt een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande in de gelegenheid om diens ontevredenheid over hem met hem te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande daartegen geen bezwaar maakt.
2. Medewerkers maken een ontevreden cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.
3. Medewerkers bespreken onvrede van cliënten, hun vertegenwoordigers of nabestaanden in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel de onvrede weg te nemen en / of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.
4. Indien een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande een leidinggevende vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, stelt de leidinggevende hem in de gelegenheid om de onvrede met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de betrokkene dit niet wenselijk vindt. De leidinggevende maakt ontevreden cliënten, hun vertegenwoordigers of nabestaanden zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris. De leidinggevende bespreekt onvrede van een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande in het team dat de zorg aan de cliënt levert met als doel de onvrede weg te nemen en / of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.

Artikel 4 De vertrouwenspersoon

1. Het bestuur draagt ervoor zorg dat de cliënten bij aanvang van de verlening van jeugdhulp schriftelijk worden geïnformeerd over de AKJ-vertrouwenspersoon, diens taak en op welke plaats en tijdstippen de AKJ-vertrouwenspersoon voor hen bereikbaar en beschikbaar is. Het bestuur draagt ervoor zorg dat deze informatie tevens op de website van de organisatie beschikbaar is.
2. Het bestuur draagt ervoor zorg dat de AKJ-vertrouwenspersoon zijn werkzaamheden kan uitvoeren en verschaft hem de faciliteiten die voor een juiste uitoefening van zijn taak nodig zijn.

3 Klachtenbehandeling algemeen

Artikel 5 Toepassing

Dit hoofdstuk van de klachtenregeling is niet van toepassing op de klachten over beslissingen zoals genoemd in artikel 18.

Artikel 6 Het indienen van een klacht

1. Een klacht kan schriftelijk of elektronisch worden ingediend bij de klachtencommissie.
2. Een klacht over jeugdhulp kan worden ingediend door of namens:
 - a. een jeugdige;
 - b. een ouder;
 - c. een ouder zonder gezag;
 - d. een voogd;
 - e. degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent;
 - f. een pleegouder.
3. Een klacht kan tevens worden ingediend door een nabestaande van de in het tweede lid genoemde personen.

Artikel 7 In behandeling nemen van een klacht

1. Indien de klacht nog niet is besproken met degene op wie de klacht betrekking heeft is de klachtencommissie bevoegd om de klager voor te stellen alsnog te proberen de klacht informeel op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel neemt de klachtencommissie de klacht niet in behandeling. De klachtencommissie neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager haar laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen.
2. Als het voor de beoordeling van de klacht nodig is om kennis te nemen van informatie uit het dossier van de cliënt, dan vermeldt de klachtencommissie dit in de ontvangstbevestiging en vraagt de desbetreffende cliënt of diens vertegenwoordiger om toestemming voor het verkrijgen van inzage in - of afschrift van - dossier(stukken).
3. De klachtencommissie stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een bevestiging van de ontvangst van de klacht aan de klager. In de ontvangstbevestiging vermeldt de klachtencommissie of de in het tweede lid bedoelde toestemming is verkregen. De klachtencommissie vermeldt tevens in de ontvangstbevestiging dat de klager zich desgewenst kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure. Eventuele kosten van deze bijstand worden niet vergoed door de jeugdhulpaanbieder.

4. De klachtencommissie kan de klager verzoeken, binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn, nadere inlichtingen te verstrekken met betrekking tot zijn klacht.
5. De klachtencommissie kan de klager vragen om aan te tonen dat hij bevoegd is om een klacht in te dienen.
6. De klachtencommissie stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een kopie van de klacht aan de aangeklaagde. De klachtencommissie stelt de aangeklaagde in de gelegenheid om, binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn, schriftelijk te reageren op de klacht. De klachtencommissie vermeldt in de begeleidende brief bij de klacht dat de aangeklaagde zich desgewenst kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure.
7. Indien de klager niet de jeugdige is, vraagt de klachtencommissie, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, aan de klager toestemming om de inhoud van de klacht te delen met de jeugdige die bij de klacht betrokken is. Indien toestemming wordt verkregen, vraagt de klachtencommissie de jeugdhulpaanbieder om de inhoud van de klacht op een manier die aansluit bij het ontwikkelingsniveau van de jeugdige te delen met de jeugdige.

Artikel 8 Termijn van behandeling

1. De klachtencommissie doet binnen zes weken, te rekenen vanaf de datum waarop de klacht is ontvangen, uitspraak over de klacht.
2. De klachtencommissie is bevoegd om deze termijn te verlengen. Indien de klachtencommissie van deze bevoegdheid gebruik maakt, meldt zij dit aan de klager, degene op wie de klacht betrekking heeft en aan het bestuur. De klachtencommissie vermeldt hierbij waarom zij de termijn verlengd heeft en binnen welke termijn zij alsnog uitspraak zal doen.

Artikel 9 Bevoegdheid van de commissie

1. De voorzitter van de klachtencommissie beoordeelt of de klachtencommissie bevoegd is om van een klacht kennis te nemen.
2. De klachtencommissie is niet bevoegd klachten te behandelen die:
 - a. geen betrekking hebben op de verlening van jeugdhulp;
 - b. betrekking hebben op beslissingen of op de nakoming van verplichtingen genoemd in artikel 55 Wzd;
 - c. strekken tot vergoeding van schade.
4. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de voorzitter, zoals bedoeld in lid 1, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.

5. Een bezwaar, zoals bedoeld in het derde lid, wordt beoordeeld door de voorzitter van de klachtencommissie samen met twee door hem aan te wijzen leden van de klachtencommissie. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mede.
6. Indien de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere organisatie stuurt de klachtencommissie de klacht door naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager daarvoor geen toestemming geeft.
7. Indien de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt omdat deze strekt tot vergoeding van schade, stuurt de klachtencommissie de klacht door naar het bestuur, tenzij de klager daarvoor geen toestemming geeft.
8. Indien de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt, omdat deze betrekking heeft op een beslissing of de nakoming van een verplichting genoemd in artikel 55 Wzd, stuurt de klachtencommissie de klacht door naar het bestuur met het verzoek zorg te dragen – tenzij klager daarvoor geen toestemming geeft - voor indiening van de klacht bij de Wzd-klachtencommissie.

Artikel 10 Ontvankelijkheid van de klacht

1. De voorzitter van de klachtencommissie kan een klacht niet-ontvankelijk verklaren als:
 - a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de klachtencommissie is behandeld;
 - b. indien een gelijke klacht nog in behandeling is;
 - c. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
 - d. de klacht betrekking heeft op een handeling die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden. Als deze termijn verstreken is, zal klager gevraagd worden schriftelijk toe te lichten waarom de klacht niet eerder is ingediend. Vervolgens kan de voorzitter besluiten de klacht nog steeds in behandeling te nemen, tenzij de klacht door het verstrijken van de tijd of door andere omstandigheden in alle redelijkheid niet meer goed verkend kan worden.
2. Indien de voorzitter van de klachtencommissie een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.
3. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de voorzitter, zoals bedoeld in het tweede lid van dit artikel, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.
4. Een bezwaar zoals bedoeld in het derde lid van dit artikel wordt beoordeeld door de voorzitter van de klachtencommissie samen met twee door hem aan te wijzen leden van de klachtencommissie. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mede.

Artikel 11 Zittingscommissie

1. Een klacht wordt behandeld door een door de voorzitter per klacht samen te stellen zittingscommissie. Deze bestaat uit ten minste drie leden van de klachtencommissie, onder wie de voorzitter die niet werkzaam is voor - of bij - de jeugdhulpaanbieder.
2. De voorzitter stelt de zittingscommissie zodanig samen, dat een deskundige en zorgvuldige beslissing over de klacht is gewaarborgd.
3. Een lid van de klachtencommissie op wie een klacht rechtstreeks betrekking heeft, wordt niet benoemd tot lid van de zittingscommissie die de klacht zal behandelen.
4. Een lid van de klachtencommissie neemt geen deel aan de beoordeling van een klacht als hij naar zijn mening onvoldoende in staat is om onpartijdig te oordelen over de betreffende klacht.
5. De secretaris deelt de klager en de aangeklaagde binnen een door de voorzitter vastgestelde termijn mee in welke samenstelling de commissie de klacht zal beoordelen.

Artikel 12 Wraking

1. Zowel de klager als de aangeklaagde kan, binnen een door de voorzitter vastgestelde termijn, gemotiveerd bezwaar maken tegen deelname van een lid van de commissie aan de beoordeling van de klacht.
2. De zittingscommissie beslist over bezwaren tegen haar samenstelling.
3. Als een bezwaar gegrond wordt verklaard, trekt het betreffende commissielid zich terug en benoemt de voorzitter een ander lid van de klachtencommissie tot lid van de zittingscommissie. Als het de voorzitter betreft, treedt diens plaatsvervanger in zijn plaats. De secretaris informeert de klager en de aangeklaagde over de nieuwe samenstelling van de zittingscommissie.

Artikel 13 Onderzoek

1. De klachtencommissie kan medewerkers van de jeugdhulpaanbieder verzoeken inlichtingen te verstrekken ter zake van hetgeen waarover is geklaagd.
2. Medewerkers van de jeugdhulpaanbieder zijn gehouden hun medewerking te verlenen aan de werkzaamheden van de klachtencommissie voor zover dit redelijkerwijs van hen gevergd kan worden.
3. Indien de klager niet de jeugdige betreft kan de klachtencommissie, als de klachtencommissie daar aanleiding toe ziet (al dan niet na een verzoek daartoe van een van de betrokken partijen of de jeugdige zelf) en mits er toestemming is van de klager om de inhoud van de klacht te delen met de jeugdige, de jeugdige vragen zijn / haar standpunt schriftelijk kenbaar te maken.

Artikel 14 Hoorzitting

1. De zittingscommissie nodigt de klager en de aangeklaagde uit voor een hoorzitting teneinde hun de gelegenheid te geven hun standpunten mondeling toe te lichten.
2. Indien de klager niet de jeugdige betreft kan de klachtencommissie, als de klachtencommissie daar aanleiding toe ziet (al dan niet na een verzoek daartoe van een van de betrokken partijen of de jeugdige zelf) en mits er toestemming is van de klager om de inhoud van de klacht te delen met de jeugdige, de jeugdige vragen zijn / haar standpunt mondeling kenbaar te maken tijdens de hoorzitting.
3. In de regel worden partijen in elkaars aanwezigheid gehoord tijdens de hoorzitting. In geval van zwaarwegende redenen – al dan niet op gemotiveerd verzoek van de klager of de aangeklaagde – kan de zittingscommissie hen afzonderlijk horen.
4. Indien de klager en de aangeklaagde afzonderlijk worden gehoord, draagt de zittingscommissie zorg voor een verslag van de zakelijke inhoud van het besprokene. Dit verslag brengt de zittingscommissie ter kennis van de partij die niet aanwezig was tijdens het horen en geeft deze de gelegenheid om binnen een door de zittingscommissie te bepalen termijn te reageren.

Artikel 15 Stopzetting behandeling van de klacht

Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door mondeling of schriftelijk te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht door de klachtencommissie wenst. Als de commissie een klacht om deze reden niet verder behandelt, deelt de commissie dit mee aan de aangeklaagde, het bestuur en de klager.

Artikel 16 Uitspraak klachtencommissie

1. De uitspraak van de klachtencommissie strekt tot ongegrondverklaring van de klacht dan wel gehele of gedeeltelijke gegrondverklaring van de klacht.
2. De zittingscommissie beslist met gewone meerderheid van stemmen over de vaststelling van een uitspraak.
3. In iedere uitspraak beschrijft de klachtencommissie:
 - a. de klacht waarop de uitspraak betrekking heeft;
 - b. de standpunten van de klager en de aangeklaagde;
 - c. de wijze waarop de klachtencommissie de klacht behandeld heeft;
 - d. het oordeel van de klachtencommissie en de motivering daarvan;
 - e. de namen van de leden die de uitspraak vastgesteld hebben;
 - f. eventuele aanbevelingen van de klachtencommissie.
4. Uitspraken van de klachtencommissie worden ondertekend door de voorzitter van de klachtencommissie.

5. De klachtencommissie stuurt de uitspraak over een klacht, zo spoedig mogelijk na de hoorzitting, aan:
 - a. de klager;
 - b. de betrokken cliënt, indien deze niet zelf de klager is;
 - c. de aangeklaagde;
 - d. het bestuur.

Artikel 17 Bestuur

1. Het bestuur deelt, binnen een maand na ontvangst van de uitspraak van de klachtencommissie, aan de klager, aan degene op wie de klacht betrekking heeft en aan de klachtencommissie mee of hij maatregelen zal nemen naar aanleiding van de uitspraak van de klachtencommissie en zo ja, welke dit zijn. Indien de klachtencommissie in haar uitspraak aanbevelingen heeft opgenomen geeft het bestuur aan of hij deze aanbevelingen overneemt. Is dit niet het geval dan motiveert het bestuur dit.
2. Het bestuur is bevoegd om deze termijn te verlengen. Indien het bestuur van deze bevoegdheid gebruik maakt, meldt hij dit aan de klager, degene op wie de klacht betrekking heeft en aan de klachtencommissie. Het bestuur vermeldt hierbij waarom hij de termijn verlengd heeft en binnen welke termijn hij alsnog zal aangeven of hij maatregelen zal nemen naar aanleiding van de uitspraak van de klachtencommissie en zo ja, welke dit zijn.

4 Klachtenbehandeling specifieke beslissingen binnen de gesloten jeugdhulp

Artikel 18 Toepassing

Dit hoofdstuk van de klachtenregeling is uitsluitend van toepassing op klachten over beslissingen over:

1. beperking van de vrijheid van de jeugdige binnen de gesloten accommodatie, te weten:
 - a. een verbod zich op te houden op in het hulpverleningsplan aangegeven plaatsen en zo nodig de tijdstippen waarop dat verbod geldt;
 - b. tijdelijke plaatsing in afzondering;
 - c. tijdelijke overplaatsing binnen de gesloten accommodatie of naar een andere gesloten accommodatie;
 - d. het vastpakken en vasthouden.
2. verlening van jeugdhulp tegen de wil van de jeugdige of van degene die het gezag over hem uitoefent indien dit betreft:
 - a. toepassing van jeugdhulpverleningsprogramma's
 - b. geneeskundige behandelingsmethoden, waaronder het toedienen van medicatie;
 - c. beperkingen van het brief- en telefoonverkeer of het gebruik van andere communicatiemiddelen;
 - d. beperkingen van bezoek of dat bezoek slechts onder toezicht kan plaatsvinden.
3. toepassing van controlemaatregelen:
 - a. onderzoek aan lichaam en kleding;
 - b. onderzoek van urine op de aanwezigheid van gedragsbeïnvloedende middelen;
 - c. onderzoek van de kamer van de jeugdige op de aanwezigheid van voorwerpen die hij niet in zijn bezit mag hebben;
 - d. onderzoek van poststukken afkomstig van of bestemd voor de jeugdige op de aanwezigheid van voorwerpen;
 - e. met betrekking tot het in beslag nemen van voorwerpen die niet in het bezit van de jeugdige mogen zijn.
4. vrijheidsbeperking tijdens vervoer
 - a. vastpakken en vasthouden;
 - b. onderzoek aankleding;
 - c. tijdelijke plaatsing in afzonderlijke en af te sluiten ruimte in het vervoermiddel.

5. beslissingen aangaande verlof.

Artikel 19 Het indienen van een klacht

1. Een klacht over de in artikel 18 genoemde beslissingen kan schriftelijk of elektronisch worden ingediend bij de klachtencommissie uitsluitend door de jeugdige of degene die het gezag over hem heeft.
2. Een klacht over de in artikel 18 genoemde beslissingen kan worden ingediend tot zes maanden nadat de beslissing is genomen. De voorzitter van de klachtencommissie kan besluiten dat de klachtencommissie een klacht, die na afloop van die termijn wordt ingediend, toch in behandeling neemt als hij van mening is dat van de klager redelijkerwijs niet verwacht kon worden dat hij de klacht eerder indiende.

Artikel 20 Bemiddeling door een lid van de klachtencommissie

Op verzoek van de klager bemiddelt een lid van de klachtencommissie tussen de klager en de (medewerker van de) jeugdhulpaanbieder bij een klacht over de in artikel 18 genoemde beslissingen.

Artikel 21 Schorsing

De klager die een klacht heeft ingediend bij de klachtencommissie kan tevens de voorzitter van de beroepscommissie van de Raad voor strafrechtstoepassing en jeugdbescherming (RSJ) verzoeken om de beslissing waarop de klacht betrekking heeft te schorsen voor de duur van de klachtenprocedure.

Artikel 22 Bijstand / tolk

1. De klager kan zich tijdens de klachtenprocedure doen bijstaan door een vertrouwenspersoon en / of iemand anders van zijn keuze.
2. Indien de klager de Nederlandse taal onvoldoende beheerst, draagt de voorzitter van de klachtencommissie zorg voor de bijstand van een tolk.

Artikel 23 In behandeling nemen van een klacht

1. Indien de klacht nog niet is besproken met degene op wie de klacht betrekking heeft is de klachtencommissie bevoegd om de klager voor te stellen alsnog met diegene te bespreken en te proberen de klacht informeel op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel neemt de klachtencommissie de klacht vooralsnog niet in behandeling. De klachtencommissie neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager haar laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen.
2. Als het voor de beoordeling van de klacht nodig is om kennis te nemen van informatie uit het dossier van de cliënt, dan vermeldt de klachtencommissie dit in de ontvangstbevestiging en vraagt de desbetreffende cliënt of diens vertegenwoordiger om toestemming voor het verkrijgen van inzage in - of afschrift van - dossier(stukken).

3. De klachtencommissie stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een bevestiging van de ontvangst van de klacht aan de klager. In de ontvangstbevestiging vermeldt de klachtencommissie of de in het tweede lid bedoelde toestemming is verkregen. De klachtencommissie vermeldt tevens in de ontvangstbevestiging, dat de klager zich desgewenst kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure. Eventuele kosten van deze bijstand worden niet vergoed door de jeugdhulpaanbieder.
4. De klachtencommissie kan de klager verzoeken, binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn, nadere inlichtingen te verstrekken met betrekking tot zijn klacht.
5. De klachtencommissie kan de klager vragen om aan te tonen dat hij bevoegd is om een klacht in te dienen.
6. De klachtencommissie stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een kopie van de klacht aan de aangeklaagde. De klachtencommissie stelt de aangeklaagde in de gelegenheid om, binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn, schriftelijk te reageren op de klacht. De klachtencommissie vermeldt in de begeleidende brief bij de klacht, dat de aangeklaagde zich desgewenst kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure.

Artikel 24 Termijn van behandeling

De klachtencommissie doet zo spoedig mogelijk, doch in ieder geval binnen vier weken, te rekenen vanaf de datum waarop de klacht is ontvangen, uitspraak over de klacht.

Artikel 25 Bevoegdheid van de commissie

1. De voorzitter van de klachtencommissie beoordeelt of de klachtencommissie bevoegd is om van een klacht kennis te nemen. Indien de commissie niet bevoegd is deelt de voorzitter dit schriftelijke of elektronisch mee aan de klager.
2. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de voorzitter, zoals bedoeld in lid 1, schriftelijk of elektronisch bezwaar maken tegen dat besluit.
3. Een bezwaar, zoals bedoeld in het tweede lid, wordt beoordeeld door de voorzitter van de klachtencommissie samen met twee door hem aan te wijzen leden van de klachtencommissie. Hun gemotiveerde beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk of elektronisch aan de klager mee.
4. Indien de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder stuurt de klachtencommissie de klacht door naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager daarvoor geen toestemming geeft.

5. De klachtencommissie is niet bevoegd een klacht te behandelen die strekt tot de vergoeding van schade. Indien de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt omdat deze strekt tot de vergoeding van schade stuurt de klachtencommissie de klacht door naar het bestuur, tenzij de klager daarvoor geen toestemming geeft.
6. De klachtencommissie is niet bevoegd klachten te behandelen die betrekking hebben op beslissingen of op de nakoming van verplichtingen genoemd in artikel 55 Wzd. Indien de klachtencommissie een klacht om die reden niet in behandeling neemt, stuurt de klachtencommissie de klacht door naar het bestuur met het verzoek zorg te dragen – tenzij klager daarvoor geen toestemming geeft - voor indiening van de klacht bij de Wzd-klachtencommissie.

Artikel 26 Ontvankelijkheid van de klacht

1. De voorzitter van de klachtencommissie kan een klacht niet-ontvankelijk verklaren als:
 - a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de klachtencommissie is behandeld;
 - b. indien een gelijke klacht nog in behandeling is;
 - c. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
 - d. de redelijke termijn als beschreven in artikel 19 lid 2 is overschreden.

Artikel 27 Zittingscommissie

1. Een klacht wordt behandeld door de voorzitter en ten minste twee leden van de klachtencommissie. De voorzitter is niet werkzaam voor - of bij - de jeugdhulpaanbieder.
2. Een lid van de klachtencommissie op wie een klacht rechtstreeks betrekking heeft, wordt niet benoemd tot lid van de zittingscommissie die de klacht zal behandelen.
3. De voorzitter stelt de zittingscommissie zodanig samen dat een deskundige en zorgvuldige beslissing over de klacht is gewaarborgd en zodanig dat in ieder geval een jurist en een gekwalificeerde gedragswetenschapper – als omschreven in artikel 2 van de Regeling Jeugdwet - daarvan deel uit maken.
4. Indien de klacht betrekking heeft een geneeskundige behandeling zoals bedoeld in art. 6.3.2, eerste lid, onderdeel b, Jeugdwet, niet zijnde een behandeling van een stoornis van de geestvermogens, maakt tevens een arts deel uit van de zittingscommissie. Indien de klacht betrekking heeft op een geneeskundige behandeling als bedoeld in artikel 6.3.2, eerste lid, onderdeel b, Jeugdwet, indien het gaat om een behandeling van een stoornis van de geestvermogens, maakt ook een psychiater deel uit van de zittingscommissie.
5. Een lid van de klachtencommissie neemt geen deel aan de beoordeling van een klacht als hij naar zijn mening onvoldoende in staat is om onpartijdig te oordelen over de betreffende klacht.

6. De secretaris deelt de klager en de aangeklaagde binnen een door de voorzitter vastgestelde termijn schriftelijk of elektronisch mee in welke samenstelling de commissie de klacht zal beoordelen.

Artikel 28 Wraking

1. Zowel de klager als de aangeklaagde kan, binnen een door de voorzitter vastgestelde termijn, gemotiveerd bezwaar maken tegen deelname van een lid van de zittingscommissie aan de beoordeling van de klacht.
2. De zittingscommissie beslist over bezwaren tegen haar samenstelling.
3. Als een bezwaar gegrond wordt verklaard, trekt het desbetreffende commissielid zich terug en benoemt de voorzitter een ander lid van de zittingscommissie in zijn plaats. De secretaris informeert de klager en de aangeklaagde schriftelijk of elektronisch over de nieuwe samenstelling van de zittingscommissie.

Artikel 29 Onderzoek

1. De klachtencommissie kan medewerkers van de jeugdhulpaanbieder verzoeken inlichtingen te verstrekken ter zake van hetgeen waarover is geklaagd.
2. Medewerkers van de jeugdhulpaanbieder zijn gehouden hun medewerking te verlenen aan de werkzaamheden van de klachtencommissie voor zover dit redelijkerwijs van hen gevergd kan worden.

Artikel 30 Hoorzitting

1. De zittingscommissie nodigt de klager en de aangeklaagde uit voor een hoorzitting teneinde hun de gelegenheid te geven hun standpunten mondeling toe te lichten.
2. In de regel worden partijen in elkaars aanwezigheid gehoord tijdens de hoorzitting. In geval van zwaarwegende redenen – al dan niet op gemotiveerd verzoek van de klager of de aangeklaagde – kan de zittingscommissie hen afzonderlijk horen.
3. Indien de klager en de aangeklaagde afzonderlijk worden gehoord, draagt de zittingscommissie zorg voor een verslag van de zakelijke inhoud van het besprokene. Dit verslag brengt de zittingscommissie ter kennis van de partij die niet aanwezig was tijdens het horen en geeft deze de gelegenheid om binnen een door de zittingscommissie te bepalen termijn te reageren.

Artikel 31 Stopzetting behandeling van de klacht

Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door mondeling of schriftelijk te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht door de klachtencommissie wenst. Als de commissie een klacht om deze reden niet verder behandelt, deelt de commissie dit mee aan de aangeklaagde, het bestuur en de klager.

Artikel 32 Uitspraak klachtencommissie

1. De uitspraak van de klachtencommissie strekt tot:
 - a. onbevoegdverklaring van de commissie;
 - b. niet-ontvankelijkverklaring van de klacht;
 - c. ongegrondverklaring van de klacht;
 - d. gegrondverklaring van de klacht.

2. De zittingscommissie beslist met gewone meerderheid van stemmen over de vaststelling van een uitspraak.

3. In iedere uitspraak beschrijft de klachtencommissie:
 - a. de klacht waarop de uitspraak betrekking heeft;
 - b. de standpunten van de klager en de aangeklaagde;
 - c. de wijze waarop de klachtencommissie de klacht behandeld heeft;
 - d. het oordeel van de klachtencommissie en de motivering daarvan;
 - e. de namen van de leden die de uitspraak vastgesteld hebben;
 - f. eventuele aanbevelingen van de klachtencommissie;
 - g. een eventuele tegemoetkoming aan de klager;
 - h. de mogelijkheid om in beroep te gaan tegen de uitspraak van de klachtencommissie, de termijn waarbinnen dit moet gebeuren en de wijze waarop dit gedaan moet worden.

4. Indien de uitspraak strekt tot gegrondverklaring van de klacht vernietigt de commissie de bestreden beslissing geheel of gedeeltelijk en kan zij degene die de beslissing heeft genomen opdragen een nieuwe beslissing te nemen en een termijn stellen waarbinnen dit moet gebeuren.

5. Uitspraken van de klachtencommissie worden ondertekend door de voorzitter van de klachtencommissie.

6. De klachtencommissie stuurt de uitspraak over een klacht, zo spoedig mogelijk na de hoorzitting, aan:
 - a. de klager;
 - b. de betrokken cliënt, indien deze niet zelf de klager is;
 - c. degene op wiens beslissing de klacht betrekking heeft;
 - d. het bestuur.

5 Overige bepalingen

Artikel 33 Openbaarmaking klachtenregeling

Het bestuur brengt deze regeling onder de aandacht van degenen die op een klacht kunnen indienen op grond van deze regeling en hun eventuele vertegenwoordigers door hen bij het begin van de verlening van jeugdhulp te attenderen op deze regeling, door hun desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken en door de regeling op de website van de jeugdhulpaanbieder te plaatsen.

Artikel 34 Overige klacht- en meldmogelijkheden

Deze regeling laat de mogelijkheden om klachten voor te leggen aan andere instanties onverlet.

Artikel 35 Kosten

Voor de behandeling van klachten worden geen kosten in rekening gebracht aan de klager of de aangeklaagde.

Artikel 36 Evaluatie

1. Het bestuur evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als het bestuur dit wenselijk vindt.
2. Het bestuur betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtencommissie, de vertrouwenspersoon, de ondernemingsraad en de Jongerenraad.

Artikel 37 Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de voorzitter van de klachtencommissie voor zover het de werkwijze van de klachtencommissie betreft. In overige onvoorziene omstandigheden beslist het bestuur.

Artikel 38 Ernstige situatie met een structureel karakter

Indien een klacht zich richt op een ernstige situatie met een structureel karakter, stelt de klachtencommissie de jeugdhulpaanbieder of de gecertificeerde instelling daarvan in kennis. Indien de klachtencommissie niet is gebleken dat de jeugdhulpaanbieder of de gecertificeerde instelling ter zake maatregelen heeft getroffen, meldt de klachtencommissie deze klacht aan de ingevolge deze wet 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.

Artikel 39 Vaststelling en wijziging regeling

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door het bestuur.
2. Voorgenomen besluiten tot wijziging van deze regeling legt het bestuur ter advisering voor aan de klachtencommissie.

3. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt het bestuur ter instemming voor aan de Jongerenraad en ter instemming voor aan de ondernemingsraad.

Artikel 40 Datum van inwerkingtreding

1. Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2021.