

KLACHTENREGELING

voor cliënten van De GezinsManager tbv klachtenbehandeling door externe klachtencommissie.

November 2017

Voorwoord

Een klacht kan een belangrijk signaal zijn. Door goed om te gaan met klachten kan het vertrouwen van een ontevreden cliënt behouden worden of herwonnen. Bovendien kan van een klacht worden geleerd en kan een klacht een aanleiding zijn om maatregelen te treffen waardoor de kwaliteit van de dienstverlening kan worden verbeterd.

Volgens de Jeugdwet (art. 4.2a) en de Wmo dienen instellingen een schriftelijke klachtenregeling te treffen in het kader van het klachtrecht voor de cliënt. Dit document is beschrijft de klachtenregeling van De GezinsManager. De wijze waarop klachten worden behandeld binnen De GezinsManager staat hierin beschreven. Het doel van de regeling is een laagdrempelige en effectieve opvang en afhandeling van klachten te bewerkstelligen die gericht is op het bereiken van een bevredigende oplossing en het verbeteren van de dienstverlening.

Uitgangspunt bij het ontstaan van onvrede is om zo spoedig mogelijk in onderling overleg de onvrede trachten weg te nemen en zoveel als mogelijk verdere escalatie te voorkomen. De eerste stap daarbij is een gesprek tussen de direct betrokkenen, klager en beklaagde. Als de onvrede blijft bestaan dan komt bemiddeling in beeld. Bemiddeling is ook in onderhavige klachtenregeling opgenomen.

Als uiteindelijk de klacht toch blijft bestaan en als een formele klacht wordt ingediend, wordt beoogd deze, met het oog op de belangen van zowel de cliënt als de instelling, zo goed mogelijk te behandelen. Deze klachtenregeling dient ter ondersteuning van dit proces.

Inhoudsopgave

Voorwoord	2
Inhoudsopgave	3
Betekenis van gebruikte woorden en begrippen.	5
DE KLACHTENPROCEDURE.....	6
A. Wie kan klagen en waarover	6
1. Waarover kan worden geklaagd.....	6
2. Wie kan een klacht indienen.....	6
B. Het indienen van een klacht.....	7
3. Klachtbrief.....	7
4. Binnen een jaar klagen	7
5. Waar moet de klacht worden ingediend?	7
6. Interne doorzending van de klacht.....	7
7. Ontvangstbevestiging.....	7
C. Ontvankelijkheid	8
8. Ontvankelijk, niet-ontvankelijk of kennelijk ongegrond	8
D. Intrekken van een klacht.....	8
9. Intrekken van een klacht.....	8
E. Bemiddeling	9
10. Bemiddelingsgesprek.....	9
11. Resultaat bemiddelingsgesprek	9
F. Behandeling door de klachtencommissie	9
12. Behandelende commissie	9
13. Klager en beklagde worden gehoord	10
14. Mogelijkheid schriftelijk verweer	10
15. Documenten voor klachtbehandeling.....	10
16. Uitnodiging hoorzitting.....	11
17. Locatie hoorzitting	11
18. In elkaars aanwezigheid horen	11
19. Vertrouwenspersoon / advocaat.....	11
20. Wraking en verschoning.....	11
21. Termijn uitspraak klachtencommissie	12
22. Uitspraak van de klachtencommissie.....	12
23. Ernstige situatie	12
24. Geen beroep tegen uitspraak.....	12
25. Minderjarige klager	13
G. Reactie van De GezinsManager.....	13
26. Reactie op de uitspraak.....	13
27. Termijn voor de reactie op de uitspraak.....	13
BIJLAGE.....	14
BEPALINGEN OVER DE KLACHTENCOMMISSIE.....	14

I. Benoeming klachtencommissie	14
1. Klachtencommissie met onafhankelijke leden	14
2. Benoeming leden klachtencommissie.....	14
3. Termijn lidmaatschap	14
4. Secretariaat klachtencommissie.....	15
5. Geheimhoudingsplicht.....	15
II. Klachtdossier en -register	15
6. Klachtregister	15
7. Klachtdossier	15
III. Jaarverslag en rapportages.....	16
8. Maatschappelijke verantwoording	16
IV. Klachtenregeling en huishoudelijk reglement	16
9. Vaststellen en wijzigen klachtenregeling	16
10. Bekendmaking klachtenregeling	16
V. Slotbepaling.....	17
11. Inwerkingtreding	17

Betekenis van gebruikte woorden en begrippen.

Hieronder staat uitgelegd wat er met bepaalde woorden in deze regeling wordt bedoeld:

- a. *De instelling*: hiermee wordt bedoeld De GezinsManager, of een medewerker die handelt namens De GezinsManager.
- b. *De bestuurder*: de persoon of verzameling van personen die eindverantwoordelijk is/ zijn voor de uitvoering van de hulp- en dienstverlening van De GezinsManager.
- c. *Klacht*: een (schriftelijk ingediende) uiting van onvrede over een gedraging van een medewerker van de instelling.
- d. *Klager*: degene die klaagt.
- e. *Beklaagde*: de medewerker van de instelling waarover wordt geklaagd.
- f. *Klachtencommissie*: de op grond van de artikelen 4.2.1 van de Jeugdwet en artikel 4.2.7 van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 door De GezinsManager aangestelde commissie voor de behandeling klachten, die een oordeel geeft over de gegrondheid van klachten, aanbevelingen doet aan de bestuurder t.a.v. eventuele te nemen maatregelen, en tevens melding doet aan De GezinsManager indien een klacht zich richt op een ernstige situatie met een structureel karakter.
- g. *OCKJ-Brabant*: samenwerkingsverband van natuurlijke personen die zich als klachtencommissie beschikbaar stellen binnen het werkveld van de jeugdhulp aan Jeugdhulpaanbieders en gecertificeerde instellingen voor het behandelen van ingediende klachten en bezwaren.
- h. *Cliënt*: een jeugdige natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van de organisatie, diens ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent, of pleegouder; of een nabestaande, indien de jeugdige, ouder, ouder zonder gezag, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of pleegouder is overleden.
- i. *Ouder*: gezaghebbende ouder, adoptieouder, stiefouder of een ander die een jeugdige als behorende tot zijn gezin verzorgt en opvoedt, niet zijnde een pleegouder.
- j. *Pleegouder*: degene die een jeugdige die niet zijn kind of stiefkind is, als behorende tot zijn gezin verzorgt en daartoe een pleegcontract met een zorgaanbieder heeft gesloten.

DE KLACHTENPROCEDURE

A. Wie kan klagen en waarover

1. Waarover kan worden geklaagd

- a. Een klacht is het uiten van onvrede over een gedraging van of namens De GezinsManager of van een persoon die werkzaam is voor De GezinsManager.
- b. Er kan worden geklaagd over een "gedraging". Daaronder valt het handelen van een persoon (actief iets doen), maar ook het nalaten om iets te doen.
- c. Het nemen van een besluit door De GezinsManager valt ook onder "gedraging". Het moet dan wel gaan om een besluit dat gevolgen heeft voor de klager.

2. Wie kan een klacht indienen

- a. Een klacht kan worden ingediend:
 - door of namens 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;
 - door een nabestaande, als de jeugdige, ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of de pleegouder is overleden.
- b. Een klacht kan ook worden ingediend door:
 - een ander persoon dan hiervoor onder a genoemd, als die persoon actueel en actief betrokken is bij de opvoeding van de jeugdige;
 - een door de rechter benoemde bijzondere curator, als bedoeld in artikel 250 Boek 1 van het Burgerlijk Wetboek;
- c. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.
- d. Klachten van medewerkers van De GezinsManager over hun werkgever of over andere medewerkers van De GezinsManager, vallen niet onder deze klachtenregeling.
- e. Een klacht van een professional over medewerkers van De GezinsManager valt niet onder deze regeling. Indien de professional een klacht heeft vanuit diens directe betrokkenheid bij de jeugdige en de klacht ziet op een gedraging van een medewerker van De GezinsManager jegens de jeugdige, kan de bestuurder de klachtencommissie verzoeken de klacht volgens deze klachtenregeling af te handelen.
- f. Als de klager zelf niet bekwaam of verhinderd is om een klacht in te dienen, kan hij een andere persoon de klacht laten indienen. Die andere persoon moet bij de klacht op verzoek een schriftelijk machtiging van de klager overleggen.

B. Het indienen van een klacht

3. Klachtbrief

- a. Een klacht kan alleen schriftelijk worden ingediend in de vorm van een brief of een mailbericht.
- b. De klachtbrief moet zijn geschreven in de Nederlandse taal.
- c. In de klachtbrief dient in ieder geval het volgende te staan:
 - de naam en het adres van de klager;
 - de naam van de medewerker of medewerkers tegen wie de klacht is gericht;
 - een beschrijving van de gedraging waarover de klacht gaat;
 - de tijd waarop of de periode waarin de gedraging heeft plaatsgevonden;
 - de plaats waar de gedraging heeft plaatsgevonden.
- d. De klachtbrief moet zijn ondertekend door de klager.

4. Binnen een jaar klagen

- a. Een klacht moet worden ingediend binnen één jaar nadat de gedraging waarover wordt geklaagd heeft plaatsgevonden.
- b. Wordt de klacht na dat jaar ingediend, dan is de klacht niet-ontvankelijk en wordt deze niet in behandeling genomen. De klacht is wel ontvankelijk als blijkt dat de klacht is ingediend zo spoedig mogelijk als redelijkerwijs van de klager kan worden verlangd.

5. Waar moet de klacht worden ingediend?

De klacht moet worden ingediend bij het secretariaat van de klachtencommissie op het volgende adres:

Klachtencommissie De GezinsManager
p/a Irenestraat 51
4811 SB Breda

6. Interne doorzending van de klacht.

Als een klacht niet is ingediend bij het secretariaat van de klachtencommissie, maar op de vestiging of bij een medewerker van De GezinsManager, dan is de eindverantwoordelijke van de vestiging of de leidinggevende van die medewerker verantwoordelijk voor onmiddellijke doorzending van de klacht aan de klachtencommissie.

7. Ontvangstbevestiging

- a. Zodra de klachtbrief door het secretariaat van de klachtencommissie is ontvangen, stuurt het secretariaat een brief aan de klager. In die brief wordt de ontvangst van de klacht bevestigd. Deze ontvangstbevestiging wordt zo spoedig mogelijk verzonden, maar uiterlijk binnen één week. Het secretariaat stuurt ook een exemplaar van deze

klachtenregeling toe aan klager of een verwijzing naar de regeling op de website van De GezinsManager.

- b. Als iemand zich laat vertegenwoordigen, stuurt het secretariaat ook een ontvangstbevestiging aan de vertegenwoordiger. De vertegenwoordiger krijgt ook een exemplaar van deze klachtenregeling.
- c. Het secretariaat bericht de beklagde en de direct leidinggevende van de beklagde over de ontvangst van de klacht. Het secretariaat stuurt hen daarbij een kopie van de klachtbrief.

C. Ontvankelijkheid

8. Ontvankelijk, niet-ontvankelijk of kennelijk ongegrond

- a. De klachtencommissie beoordeelt de ontvankelijkheid van klager (oftewel of de klacht in behandeling kan worden genomen).
- b. De klachtencommissie kan een klager “niet-ontvankelijk” verklaren als niet is voldaan aan de in deze regeling in de artikelen 1 tot en met 4 gestelde eisen.
- c. De klachtencommissie kan op grond van de klachtbrief (en eventuele andere door de klager verstrekte gegevens/documenten) oordelen dat de klacht ongegrond is. Alleen als het voor de commissie overduidelijk is dat de klacht ongegrond is, kan de commissie de klacht, zonder verder onderzoek en zonder hoorzitting, “kennelijk ongegrond” verklaren.
- d. Als de klager door de commissie niet-ontvankelijk of de klacht kennelijk ongegrond is verklaard, wordt de klacht niet verder in behandeling genomen.
- e. Als de klager niet-ontvankelijk of de klacht kennelijk ongegrond is verklaard, dan deelt de klachtencommissie dit per brief mee aan de klager en beklagde. Daarbij geeft de commissie de redenen aan waarom zij tot dit oordeel is gekomen.
- f. Bij twijfel over de ontvankelijkheid van de klager moet de klachtencommissie oordelen in het voordeel van de klager. Dit betekent dat de klager ontvankelijk moet worden verklaard en de klacht wordt behandeld.

D. Intrekken van een klacht

9. Intrekken van een klacht

- a. Klager heeft altijd het recht om een ingediende klacht in te trekken. Een klacht is pas ingetrokken wanneer dit per brief is bevestigd aan het secretariaat van de klachtencommissie. Als een klacht tijdens de hoorzitting wordt ingetrokken, hoeft dit niet per brief te worden bevestigd.
- b. Een door de klager ingetrokken klacht wordt niet verder in behandeling genomen.

E. Bemiddeling

10. Bemiddelingsgesprek

- a. Uitgangspunt is dat voorafgaand aan de behandeling door de klachtencommissie van een klacht een poging tot bemiddeling wordt gedaan. Als een klacht door de klachtencommissie wordt ontvangen, verzoekt de commissie aan de leidinggevende van de beklaagde medewerker om een bemiddelingsgesprek met de klager en de beklaagde te organiseren indien dat nog niet heeft plaatsgevonden.
- b. De leidinggevende moet binnen één week na ontvangst van het verzoek van de klachtencommissie contact opnemen met klager. Dit hoeft niet als de leidinggevende gemotiveerd kan aangeven dat bemiddeling geen toegevoegde waarde heeft en klager geen prijs stelt op bemiddeling; dan wordt de klacht behandeld door de klachtencommissie.
- c. Voor het houden van een bemiddelingsgesprek kan desgewenst een beroep gedaan worden op (een lid van) de externe klachtencommissie / OCKJ-Brabant, als door De GezinsManager wordt ingeschat dat de kans op een succesvolle bemiddeling groter is als het gesprek door een onafhankelijk gespreksleider wordt gehouden.
- d. Klager kan aangeven geen bemiddeling te willen. De klacht wordt dan direct door de klachtencommissie in behandeling genomen.
- e. Het doel van een bemiddelingsgesprek is om de klacht naar tevredenheid van beide partijen uit de wereld te helpen. Door over en weer elkaars zienswijze te vertellen en te luisteren naar elkaars visie ontstaat mogelijk begrip voor elkaars standpunt.
- f. De klager kan zich in het bemiddelingsgesprek laten bijstaan (bijvoorbeeld door een cliëntvertrouwenspersoon of een advocaat).
- g. De beklaagde kan zich in het bemiddelingsgesprek laten bijstaan door een collega.
- h. De leidinggevende laat, binnen één week na het bemiddelingsverzoek van de klachtencommissie, aan het secretariaat van de commissie weten:
 - wanneer het bemiddelingsgesprek plaatsvindt;
 - als dat gesprek niet plaatsvindt, de redenen waarom niet.

11. Resultaat bemiddelingsgesprek

- a. Binnen één week na het bemiddelingsgesprek laat de leidinggevende aan het secretariaat van de klachtencommissie weten wat de uitkomst is van het gesprek. Tevens stuurt de leidinggevende daarbij een kort schriftelijk verslag van het gesprek aan de commissie, de klager en de beklaagde.
- b. Als een klacht is opgelost in een bemiddelingsgesprek wordt deze niet verder door de klachtencommissie in behandeling genomen. De klachtencommissie sluit dan het klachtdossier. De klager en de beklaagde krijgen daarover een brief.
- c. Als het bemiddelingsgesprek niet tot een oplossing heeft geleid, neemt de klachtencommissie de klacht verder in behandeling.

F. Behandeling door de klachtencommissie

12. Behandelende commissie

Voor de behandeling van een klachtzaak wordt een commissie samengesteld bestaande uit drie onafhankelijke leden, die deel uitmaken van OCKJ-Brabant en geen van allen in dienst

zijn van De GezinsManager. Deze behandelende commissie bestaat uit een voorzitter en twee leden, waarvan één secretaris.

13. Klager en beklagde worden gehoord

- a. Om tot een oordeel te komen over de gegrondheid van de klacht, worden zowel de klager als de beklagde door de klachtencommissie gehoord in een hoorzitting. Hierbij geldt het beginsel van hoor en wederhoor.
- b. De klachtencommissie spreekt geen oordeel uit voordat partijen in de gelegenheid zijn gesteld te worden gehoord.
- c. De behandeling van een klacht vindt niet in het openbaar plaats.
- d. De klachtencommissie kan nadere regels stellen omtrent (de wijze van) het horen van partijen.
- e. Indien het niet lukt om op aanvaardbare termijn tot een datum voor een hoorzitting te komen kan de klachtencommissie, na overleg en met toestemming van beide partijen, besluiten tot schriftelijke afhandeling van de klacht.

14. Mogelijkheid schriftelijk verweer

- a. De instelling wordt in de gelegenheid gesteld schriftelijk verweer te voeren tegen de klacht. Het verweer bevat alle relevante informatie met betrekking tot de klacht.
- b. De schriftelijke toelichting moet worden gestuurd aan het secretariaat van de klachtencommissie. Dit kan tot uiterlijk één week voor de datum van de hoorzitting.
- c. Van een schriftelijk verweer wordt door het secretariaat een kopie gezonden aan de andere partij.
- d. Klager kan op een verweer reageren. Ook dit kan voorafgaande aan een hoorzitting alleen schriftelijk. De reactie moet worden gezonden aan de andere partij én aan het secretariaat van de klachtencommissie. Dit kan tot uiterlijk 3 werkdagen voor de hoorzitting.

Als een reactie op een toelichting te laat wordt ingediend, kan de commissie besluiten deze niet mee te nemen in de behandeling van de klacht. Dit kan de commissie ook besluiten als blijkt dat de reactie niet aan de andere partij is toegezonden.

15. Documenten voor klachtbehandeling

- a. De klachtencommissie krijgt de beschikking over alle documenten uit het cliëntdossier van De GezinsManager die betrekking hebben op de klacht en de hulpverlening die aanleiding was tot de klacht.
- b. Stukken die door een van de partijen worden ingediend worden ook aan de andere partij ter inzage verstrekt. Stukken die worden ingediend onder de conditie dat de andere partij hierin geen inzage mag hebben, worden niet in behandeling genomen en spelen bij de uiteindelijke oordeelsvorming geen rol.
- c. Klager kan via de binnen De GezinsManager gebruikelijke procedure verzoeken om documenten uit het hulpverleningsdossier van de jeugdige. Hierop zijn de Jeugdwet, de Wet bescherming persoonsgegevens en de privacyregelingen van toepassing.
- d. De commissie kan bij partijen en bij anderen verzoeken om nadere schriftelijke informatie. Dit kan alleen voor zover die informatie van belang kan zijn voor het vormen van een oordeel over de klacht.
- e. Bij het verstrekken van informatie aan partijen worden door de commissie de bepalingen uit de Wet bescherming persoonsgegevens en de Jeugdwet nageleefd.

16. Uitnodiging hoorzitting

- a. Partijen ontvangen per brief een uitnodiging voor de hoorzitting van de klachtencommissie.
- b. De beklagde medewerker van De GezinsManager is verplicht om op de hoorzitting te verschijnen, tenzij zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten. Dit laatste is ter beoordeling van de leidinggevende die in voorkomend geval hiervan een schriftelijke toelichting aan de klachtencommissie ter beschikking stelt.

17. Locatie hoorzitting

- a. De hoorzitting wordt in beginsel gehouden op het adres van de vestiging van De GezinsManager waar de klager cliënt is. Uitgangspunt is dat de reisafstand voor klager en beklagde tot een minimum wordt beperkt.
- b. Klager en beklagde kunnen de klachtencommissie verzoeken de hoorzitting op een andere locatie te houden.

18. In elkaars aanwezigheid horen

- a. Klager en beklagde worden tijdens een hoorzitting in elkaars aanwezigheid gehoord.
- b. Een partij kan de klachtencommissie schriftelijk verzoeken om niet in aanwezigheid van de andere partij te worden gehoord. Voor dat verzoek moeten duidelijke redenen worden aangegeven.
- c. De klachtencommissie is bevoegd om tijdens de procedure getuigen en deskundigen te horen. Het is ter beoordeling aan de commissie of het horen van getuigen en deskundigen in aanwezigheid van partijen gebeurt.

19. Vertrouwenspersoon / advocaat

- a. Klager en beklagde kunnen zich bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door een vertrouwenspersoon of advocaat. Een vertrouwenspersoon voor de beklagde kan ook zijn een leidinggevende of een collega van De GezinsManager.
- b. Als een vertrouwenspersoon of advocaat bij de hoorzitting aanwezig zal zijn moet dit uiterlijk één week voor de zitting aan de klachtencommissie worden gemeld.

20. Wraking en verschoning

- a. Zowel de klager als de beklagde kan bezwaar maken tegen deelname van een lid van de klachtencommissie aan de behandeling van de klacht (wraking). Dit kan alleen als er feiten of omstandigheden zijn die het onafhankelijk oordelen door een commissielid kunnen bemoeilijken.
- b. Een bezwaar wordt schriftelijk en gemotiveerd ingediend. De twee overige leden van de behandelende commissie beoordelen het verzoek en beslissen of het bezwaar terecht is. Indien het bezwaar tegen twee of alle drie van de leden van de behandelende commissie is gericht, wordt aan twee andere leden van de klachtencommissie, die niet bij de behandeling van de klacht betrokken waren, verzocht het bezwaar te beoordelen.
Bij staking van stemmen wordt er altijd van uit gegaan dat het bezwaar terecht is. De beslissing wordt zo snel mogelijk, schriftelijk of mondeling (afhankelijk van de stand van zaken waarin de klachtbehandeling zich bevindt) meegedeeld aan partijen. Een mondelinge mededeling wordt per brief bevestigd aan partijen.
- c. Een lid van de klachtencommissie kan zich onttrekken aan de behandeling van een klacht (verschoning). Dit kan wanneer er feiten of omstandigheden zijn die het voor

dat lid kunnen bemoeilijken onafhankelijk over de klacht te kunnen oordelen. Een lid is verplicht zich te onttrekken aan de behandeling als de beide overige leden van de commissie die aan de behandeling van de klacht zullen deelnemen, van oordeel zijn dat die feiten of omstandigheden zich voordoen.

- d. In geval van wraking of verschoning wordt het betrokken commissielid vervangen door een ander lid. Als er geen sprake is van wraking of verschoning, wordt de klachtbehandeling in dezelfde commissiesamenstelling voortgezet.

21. Termijn uitspraak klachtencommissie

- a. Binnen zes weken doet de klachtencommissie schriftelijk uitspraak over de gegrondheid van de klacht. Het startmoment van deze periode is de datum waarop de hoorzitting heeft plaatsgevonden, of in geval van schriftelijke afhandeling de datum waarop het verzoek van klager om schriftelijke afhandeling van de klacht is ontvangen. De totale termijn van behandeling van een klacht vanaf het moment van ontvangst tot aan de schriftelijke uitspraak van de klachtencommissie, inclusief het traject van bemiddeling, is dertien weken.
- b. De klachtencommissie kan van deze termijnen afwijken. De klachtencommissie deelt dit per brief en met opgaaf van redenen mee aan de klager en beklagde. Daarbij wordt een nieuwe termijn vermeld waarbinnen de klachtencommissie uitspraak zal doen.

22. Uitspraak van de klachtencommissie

- a. De klachtencommissie kan een ontvankelijke klacht, geheel of gedeeltelijk gegrond of ongegrond verklaren. Ook kan de klachtencommissie zich onthouden van het doen van een uitspraak over een klacht.
- b. De klachtencommissie moet de uitspraak motiveren.
- c. Bij de uitspraak kan de klachtencommissie aanbevelingen doen aan De GezinsManager.
- d. De uitspraak wordt toegezonden aan de klager, de beklagde en de bestuurder van De GezinsManager.

23. Ernstige situatie

- a. Als een klacht gaat over een ernstige situatie met een structureel karakter, dan stelt de klachtencommissie de bestuurder van De GezinsManager daarvan in kennis. De klager wordt door de commissie geïnformeerd over de in kennisstelling.
- b. Binnen twee weken nadat de klachtencommissie De GezinsManager in kennis heeft gesteld van de ernstige situatie, meldt de bestuurder aan de klager en de klachtencommissie welke maatregelen er zijn getroffen om de ernstige situatie te beëindigen.
- c. Als de klachtencommissie niet is gebleken dat De GezinsManager maatregelen heeft getroffen om de ernstige situatie te beëindigen, meldt de commissie de ernstige situatie aan de Inspectie Jeugdzorg.
- d. Onder een ernstige situatie wordt verstaan een situatie waarbij sprake is van onverantwoorde hulp.
- e. Een in kennisstelling van De GezinsManager en/of een melding aan de Inspectie Jeugdzorg, heeft geen invloed op de klachtbehandeling.

24. Geen beroep tegen uitspraak

- a. Tegen de uitspraak van de klachtencommissie is geen hoger beroep mogelijk bij een rechterlijke instantie.

- b. Klager kan wel de Nationale ombudsman verzoeken een onderzoek in te stellen naar het handelen van De GezinsManager. Of een onderzoek mogelijk is wordt bepaald door de Nationale ombudsman.
- c. De onder a en b genoemde bepalingen worden opgenomen onder de uitspraak van de klachtencommissie, of in een begeleidende brief.

25. Minderjarige klager

Als een klacht is ingediend door een minderjarige cliënt, dan kan de klachtencommissie de wijze van behandeling van de klacht aanpassen in relatie tot de leeftijd en het ontwikkelingsniveau van de minderjarige. De klachtencommissie mag daarbij op onderdelen afwijken van de klachtenregeling, mits de belangen van klager en beklaagde daardoor niet worden geschaad.

G. Reactie van De GezinsManager

26. Reactie op de uitspraak

- a. Door of namens de bestuurder van De GezinsManager wordt aan de klager een schriftelijke reactie gezonden op de uitspraak van de klachtencommissie. In die reactie wordt meegedeeld:
 - of De GezinsManager het oordeel van de commissie met betrekking tot de gegrondheid van de klacht deelt;
 - in hoeverre De GezinsManager het eens is met de eventueel gedane aanbevelingen van de commissie;
 - of er naar aanleiding van het oordeel en de aanbevelingen van de commissie maatregelen worden genomen, en zo ja, welke dat zijn.
- b. Een kopie van de reactie wordt gezonden aan de beklaagde en aan de klachtencommissie.

27. Termijn voor de reactie op de uitspraak

- a. De reactie op de uitspraak van de klachtencommissie wordt gegeven binnen een maand na ontvangst van de uitspraak.
- b. Deze termijn kan worden verlengd. De reden voor de verlenging wordt schriftelijk meegedeeld aan de klager. Daarbij wordt ook aangegeven binnen welke termijn de reactie dan wel wordt gegeven. Een kopie van de mededeling wordt gezonden aan de klachtencommissie, de beklaagde en direct leidinggevende van de beklaagde.

Bijlage

BEPALINGEN OVER DE KLACHTENCOMMISSIE

I. Benoeming klachtencommissie

1. Klachtencommissie met onafhankelijke leden

- a. De GezinsManager heeft een externe klachtencommissie die klachten behandelt conform deze regeling.
- b. De leden van de klachtencommissie zijn onafhankelijk in die zin dat zij niet voor of bij De GezinsManager werkzaam zijn.

2. Benoeming leden klachtencommissie

- a. De leden van de klachtencommissie worden door De GezinsManager aangesteld. Er is geen arbeidsrechtelijke relatie tussen De GezinsManager en de commissieleden.
- b. De leden van de klachtencommissie zijn verbonden aan de Onafhankelijke Commissie Klacht en Bezwaar Jeugdhulp Noord-Brabant (OCKJ-Brabant) die als klachtencommissie voor meerdere organisaties binnen de jeugdhulp functioneert.
- c. De bij het OCKJ-Brabant aangesloten leden voldoen allen aan hoge kwalificatie-eisen met betrekking tot opleiding, ervaring en betrokkenheid met en bij de jeugdhulpverlening. Het betreft:
 - affiniteit met zorg voor jeugd;
 - HBO/academisch werk- en denkniveau;
 - sociaal maatschappelijke betrokkenheid;
 - bestuurlijke kwaliteiten;
 - door opleiding en ervaring verkregen deskundigheid op een of meerdere van de beleidsterreinen jeugd(gezondheids)zorg, juridisch, organisatieadvies, kwaliteitszorg;
 - goede mondelinge en schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid;
 - in staat tot het vormen van een evenwichtig en onafhankelijk oordeel en dit aan anderen kunnen overbrengen.
- d. De commissieleden zijn afkomstig uit alle regio's van de provincie Noord-Brabant. De leden worden geworven via openbare sollicitatieprocedures.
- e. De GezinsManager benoemt voldoende aantal leden, minimaal zes, zodat voldoende flexibiliteit bestaat bij het samenstellen van commissies voor het behandelen van klachten.

3. Termijn lidmaatschap

- a. De aanstelling van de leden van de klachtencommissie geldt voor de duur van het samenwerkingsverband dat De GezinsManager met OCKJ-Brabant heeft gesloten.
- b. Tussentijds aftreden of toetreden van leden is mogelijk. OCKJ-Brabant staat garant voor continuïteit met betrekking tot het vereiste minimum aantal leden.

4. Secretariaat klachtencommissie

De klachtencommissie verzorgt in beginsel het eigen secretariaat. Over de praktische uitvoering worden afspraken met De GezinsManager gemaakt.

5. Geheimhoudingsplicht

- a. De leden van de klachtencommissie en het secretariaat hebben een plicht tot geheimhouding omtrent hetgeen aan hen tijdens de uitoefening van hun taak ter kennis komt en waarvan het vertrouwelijke karakter geacht kan worden aan hen bekend te zijn.
- b. De leden van de klachtencommissie en het secretariaat ondertekenen bij hun aansluiting bij OCKJ-Brabant een geheimhoudingsverklaring die van toepassing is voor alle organisaties en instellingen waarvoor zij bij de behandeling van klachten worden betrokken.

II. Klachtdossier en -register

6. Klachtregister

- a. De klachtencommissie houdt een register bij waarin alle binnengekomen klachten worden geregistreerd. In het klachtregister worden in ieder geval de volgende gegevens geregistreerd:
 - datum van ontvangst van de klacht;
 - naam van de klager;
 - naam van de beklaagde;
 - de wijze van afhandeling.
- b. Ieder kalenderjaar wordt een nieuw klachtregister aangelegd voor de in dat jaar ingediende klachten. Lopende zaken worden overgeheveld naar het nieuwe jaar.
- c. Een klachtregister wordt aan het einde van het kalenderjaar afgesloten. Een afgesloten klacht- register wordt conform de Jeugdwet en de geldende privacyregelingen bewaard. Daarna wordt het vernietigd.

7. Klachtdossier

- a. De documenten die op (de behandeling van) een klacht betrekking hebben, berusten bij de klachtencommissie in een apart klachtdossier zolang de klachtafhandeling niet is afgerond.
- b. Het klachtdossier maakt na intrekking, afronding dan wel afsluiting van de klacht onlosmakelijk onderdeel uit van het lopende cliëntdossier van de hulpverleningssoort waarop de klacht betrekking had. Het klachtdossier wordt toegezonden aan de vestiging waar het betreffende cliëntdossier gearchiveerd is, zodat het in het cliëntdossier gevoegd kan worden. Is het cliëntdossier van de hulpverleningssoort reeds afgesloten dan wordt het klachtdossier slechts feitelijk aan het cliëntdossier gekoppeld en niet ingevoegd.
- c. Het secretariaat van de klachtencommissie draagt zorg voor de toezending van afgesloten klachtdossiers aan de onder b bedoelde vestiging. Dit geschiedt in verband met administratieve afhandeling pas zes maanden na afsluiting van het klachtdossier.

- d. Na toezending van het klachtdossier aan de vestiging verwijderd het secretariaat van de klachtencommissie alle bij de commissie berustende papieren en/of digitale gegevens van de klacht die betrekking hebben op de aan de vestiging toegezonden dossierstukken.
- e. Het klachtdossier wordt gelijktijdig met het cliëntdossier van de werksoort vernietigd. De gegevens in het klachtregister zijn hiervan uitgezonderd.

III. Jaarverslag en rapportages

8. Maatschappelijke verantwoording

- a. De GezinsManager stelt jaarlijks, conform het bepaalde in de Jeugdwet (artikel 4.3.1.) in het kader van de maatschappelijke verantwoording een jaarverslag op, waarvan diverse onderwerpen inzake het klachtrecht deel uitmaken.
- b. De klachtencommissie zal De GezinsManager ten behoeve van het jaarverslag voorzien van diverse informatie, waaronder:
 - een beknopte beschrijving van deze klachtenregeling;
 - de samenstelling van de klachtencommissie;
 - de wijze waarop door De GezinsManager de klachtenregeling onder de aandacht van cliënten is gebracht;
 - het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten;
 - de strekking van de oordelen en aanbevelingen van de klachtencommissie.

IV. Klachtenregeling en huishoudelijk reglement

9. Vaststellen en wijzigen klachtenregeling

Deze regeling wordt vastgesteld door De GezinsManager. De regeling is afgestemd met OCKJ-Brabant en voldoet aan de eisen die in de Jeugdwet in het kader van het klachtrecht zijn gesteld. De GezinsManager zal bij de vaststelling en eventuele wijziging van deze regeling en voor zover van toepassing de medezeggenschapsorganen conform de bepalingen van de WMCZ en WOR daarbij betrekken.

10. Bekendmaking klachtenregeling

- a. Deze klachtenregeling is voor alle cliënten en medewerkers beschikbaar middels publicatie op de website en intranet.
- b. Bij aanvang van de een hulpverlening door De GezinsManager, wordt aan de cliënt een folder ter beschikking gesteld waarin de hoofdlijnen van de klachtenregeling zijn opgenomen.

V. Slotbepaling

11. Inwerkingtreding

Deze klachtenregeling is vastgesteld door de bestuurder van De GezinsManager met inachtneming van de van toepassing zijnde wettelijke bepalingen en treedt in werking op 4 december 2017.