

Klachtenregeling Cliënten Jeugdzorg en (Pleeg)ouders
Zeeuwse Gronden

Inleiding

Deze klachtenregeling geldt voor alle cliënten die hulp krijgen of worden begeleid door Zeeuwse Gronden in het kader van de Jeugdzorg. De klachtenregeling is gebaseerd op en voldoet aan de volgende wetgeving:

1. Jeugdwet, artikel 4.2.1 t/m 4.2.3 en 6.5.1 t/m 6.5.3
2. Wet klachtrecht cliënten zorgsector, artikel 67-68

Artikel 1. Begripsomschrijvingen

- 1.1 *De stichting:*
Zeeuwse Gronden
- 1.2 *Gedraging:*
Enig handelen of nalaten alsmede het expliciet innemen van standpunten of het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor de jeugdige, ouder, voogd, stiefouder, pleegouder, anderen die een jeugdige als behorende tot hun gezin verzorgen en opvoeden of degenen die anders dan als ouder het gezag over de jeugdige uitoefenen.
- 1.3 *Cliënt:*
Een natuurlijke persoon aan wie Zeeuwse Gronden zorg verleent of heeft verleend.
- 1.4 *Klager:*
Een klacht kan worden ingediend:
 - 1.2.1 door of namens een jeugdige, ouder of pleegouder, of
 - 1.2.2 door een nabestaande indien de jeugdige, ouder of pleegouder is overleden.
- 1.5 *Klacht:*
Is een uiting van ontevredenheid van een klager over gedragingen dan wel de bejegening van een medewerker of van medewerkers of andere voor Zeeuwse Gronden werkzame personen.
- 1.6 *Aangeklaagde:*
Een medewerker tegen wiens beslissing, besluit of gedraging de klacht gericht is of Zeeuwse Gronden zelf.
- 1.7 *De commissie:*
De Klachtencommissie Zeeland, p/a Viazorg, Stationspark 2, 4462DZ, Goes, belast met de behandeling van klachten bedoeld in artikel 4.2.1 van de Jeugdwet.
- 1.8 Het reglement staat in de 'hij-vorm', maar daarvoor kan ook 'zij' worden gelezen.

Artikel 2. De commissie

- 2.1 De commissie verricht haar werkzaamheden volgens de bepalingen van een door haar op te stellen huishoudelijk reglement.
- 2.2 Een commissielid heeft een verschoningsplicht in de gevallen dat hij een persoonlijk belang bij een ingediende klacht heeft of wanneer er op andere wijze feiten of omstandigheden bestaan waardoor in het algemeen de onpartijdigheid schade zou kunnen lijden.
- 2.3 Aan de commissie is een ambtelijk secretaris verbonden die geen deel uitmaakt van de commissie. De ambtelijk secretaris heeft een geheimhoudingsplicht voor alle zaken die binnen de commissie behandeld worden.
- 2.4 De leden van de commissie zijn bevoegd kennis te nemen van alle dossiers en gegevens, die voor haar oordeelsvorming relevant zijn. De commissie besluit zelf over de relevantie.
De commissie is bevoegd inlichtingen in te winnen bij personen die in de instelling werkzaam zijn. Deze personen zijn verplicht de gevraagde inlichtingen te geven, tenzij enige wettelijke bepaling zich daartegen verzet.

- 2.5 De commissie kan zich laten bijstaan door interne of externe deskundigen. Een externe deskundige wordt - in overleg met de commissie - per geval door de Raad van Bestuur aangezocht, voor rekening van de instelling.

Artikel 3. De klachtbehandeling

- 3.1 Klager wendt zich schriftelijk tot de commissie. De klager kan zich bij het op schrift stellen van de klacht laten bijstaan door een door hem zelf gekozen vertrouwenspersoon. Aangegeven moet worden op welke gedraging en op wie de klacht betrekking heeft. De commissie bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk zowel aan de klager als aan de aangeklaagde en de Raad van Bestuur. Een klacht kan ook worden ingediend indien degene over wie geklaagd wordt, overleden is.
- 3.2 De klacht wordt in principe binnen een jaar na de dag waarop de klager kennis heeft gekregen van de gedraging, ingediend. Een na afloop van deze termijn ingediende klacht is ontvankelijk, indien blijkt dat de klacht is ingediend zo spoedig mogelijk als redelijkerwijs van de klager kon worden verlangd.
- 3.3 Een klacht is ontvankelijk als zij voldoet aan de vereisten van de relevante wet en deze regeling. (zie bijlage 1 t/m 3) Indien de commissie de klacht niet-ontvankelijk acht zal de commissie dat onder opgave van redenen aan de klager mededelen.
- 3.4 Indien de commissie de klacht ontvankelijk acht, stelt zij de klager en de beklagde in ieder geval binnen maximaal twee weken in de gelegenheid mondeling en/of schriftelijk een toelichting te geven op de gedraging waarover is geklaagd. De commissie spreekt geen oordeel uit zonder beiden te hebben gehoord.
- 3.5 De klager en de beklagde kunnen zich bij de behandeling laten bijstaan door een raadsman of vertrouwenspersoon. De kosten van deze bijstand blijven voor rekening van de klager resp. van de aangeklaagde. De commissie kan verzoeken schriftelijke informatie, van belang voor een juiste beoordeling van de gedraging, aan de commissie te overleggen. Alle informatie die ter kennis van de commissie komt, is ter inzage voor klager en aangeklaagde.
- 3.6 De commissie is bevoegd getuigen en deskundigen te horen en is verplicht tot geheimhouding. Van het horen van getuigen en deskundigen wordt te allen tijde een verslag gemaakt.
- 3.7 De commissie kan beslissen in overleg met de klager en de aangeklaagde de klacht via bemiddeling af te handelen. De commissie stelt hiervoor een termijn vast.
- 3.8 De commissie stelt de klager, de aangeklaagde en de Raad van Bestuur binnen zes weken nadat de klager zich tot de commissie heeft gewend schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
- 3.9 Indien het de commissie niet mogelijk is haar oordeel over de klacht uit te brengen binnen de in het vorige lid genoemde termijn, doet zij daarvan schriftelijk met redenen omkleed mededeling aan de klager en de aangeklaagde, onder vermelding van de termijn (maximaal 4 weken) waarbinnen zij haar oordeel zal uitbrengen.

Artikel 4. De klachtafhandeling

- 4.1 De Raad van Bestuur van de stichting deelt de klager, degene over wie is geklaagd en de commissie zo spoedig mogelijk na ontvangst van het oordeel van de commissie schriftelijk mee of hij het oordeel van de commissie over de gegrondheid van de klacht deelt en of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja, welke. Indien hij afwijkt van het oordeel van de commissie dient hij daarvan de redenen aan te geven.
- 4.2 Indien het de Raad van Bestuur niet mogelijk is, zijn mededeling binnen de in het vorige lid genoemde termijn uit te brengen, doet hij daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager, degene over wie geklaagd is en de commissie onder vermelding van de termijn waarbinnen hij zijn mededeling zal uitbrengen, met dien verstande dat dit uitstel ten hoogste vier weken is.

- 4.3 Indien een klacht zich richt op een ernstige situatie met een structureel karakter dat niet langer mag voortduren, stelt de klachtencommissie de Raad van Bestuur hiervan in kennis. Indien de klachtencommissie niet is gebleken dat de jeugdhulpaanbieder ter zake maatregelen heeft getroffen, meldt de klachtencommissie deze klacht aan de met toezicht belaste ambtenaar overeenkomstig artikel 4.2.2. van de Jeugdwet. Onder een klacht over een ernstige situatie wordt verstaan een klacht over een situatie waarbij sprake is van onverantwoorde hulp.
- 4.4 Indien de Raad van Bestuur het oordeel van de klachtencommissie over een gegronde klacht overneemt, wordt deze klacht opgenomen in het personeelsdossier van de betreffende medewerker(s). Bij deels gegronde klachten wordt enkel het gegronde deel in het personeelsdossier opgenomen.

Artikel 5. Verslaglegging

- 5.1 De Raad van Bestuur van de stichting draagt er zorg voor dat over elk kalenderjaar een openbaar verslag wordt opgesteld overeenkomstig artikel 4.3.1 van de Jeugdwet. Hierin dienen te zijn opgenomen:
- a. een beknopte beschrijving van deze regeling;
 - b. de wijze waarop de stichting deze regeling onder de aandacht van haar cliënten heeft gebracht;
 - c. de samenstelling van de klachtencommissie;
 - d. in welke mate de klachtencommissie haar werkzaamheden heeft kunnen verrichten met inachtneming van het gestelde in artikel 4.2.1 en 4.2.2 van de Jeugdwet;
 - e. het aantal en de aard van de door de commissie behandelde klachten;
 - f. een geanonimiseerde weergave van de strekking van de oordelen en aanbevelingen van de klachtencommissie;
 - g. de aard van de maatregelen die zijn genomen naar aanleiding van de aanbevelingen van de klachtencommissie;