

Klachtenregeling

Klachtencommissie
Jeugd
Midden-Nederland

1 juli 2005, herzien januari 2015

Aangesloten rechtspersonen:

Samen Veilig Midden-Nederland
Stichting Youké
Stichting Timon
Leger des Heils Midden Nederland
Stichting De Rading
Stichting Lokalis
De Thuisbasis Jeugdhulp
CJG Veenendaal
Feniks Talent

Secretariaat:

Postbus 75874
1070 AW Amsterdam
tel.: 020 6169292

Voorwoord

Volgens de Jeugdwet moet elke jeugdhulpaanbieder en elke gecertificeerde instelling een schriftelijke klachtenregeling treffen. Dit document is de gezamenlijke klachtenregeling van meerdere jeugdhulpaanbieders en gecertificeerde instellingen, die hun zetel hebben in Midden-Nederland, voor zover deze binnen de reikwijdte van de Jeugdwet dan wel de Wmo vallen. Hieronder zijn de instellingen aangegeven die zich verbonden hebben aan deze Klachtenregeling. De regeling geldt voor iedereen die werkzaam is onder verantwoordelijkheid van één van deze rechtspersonen.

De bij de regeling aangesloten rechtspersonen onderhouden gezamenlijk een onafhankelijk secretariaat voor de klachtencommissie. De aangesloten rechtspersonen mogen werknemers voordragen als lid van de klachtencommissie. Hoewel dit niet wettelijk verplicht is, kiezen de aangesloten instellingen namelijk voor een tripartite samenstelling van de commissie die klachten behandelt. Dit houdt in dat er naast de voorzitter, die op grond van de wet niet werkzaam is voor of bij de instelling, een commissielid wordt toegevoegd die werkzaam is of was binnen het werkveld en een commissielid met zicht op het cliëntenperspectief. Op deze manier wordt recht gedaan aan de behoefte om specifieke deskundigheid in de commissie in te brengen, alsmede aan het recht dat is toegekend door een instelling aan een Cliëntenraad om een voordracht te doen voor een zetel in de klachtencommissie. Eén en ander wordt nader geregeld in het huishoudelijk reglement dat bij deze klachtenregeling hoort.

De Klachtenregeling is op aanvraag verkrijgbaar en wordt opgestuurd aan iedereen die een klacht bij het secretariaat van de commissie indient. Voor dagelijks gebruik en informatie is een folder opgesteld, die bij de start van de hulpverlening bij een aangesloten rechtspersoon door de hulpverlener uitgereikt wordt.

De klachtenregeling bestaat uit drie onderdelen: het klachtreglement, een huishoudelijk reglement en een profiel van een lid voor de commissie.

Aangesloten rechtspersonen:

Samen Veilig Midden-Nederland
Stichting Youké
Leger des Heils Midden Nederland
Stichting Timon
Stichting De Rading
Stichting Lokalis
De Thuisbasis Jeugdhulp
CJG Veenendaal

Klachtreglement

Jeugd Midden-Nederland
1 juli 2005, herzien januari 2015

BEGRIPSBEPALINGEN

Artikel 1

Voor de toepassing van het bij of krachtens deze regeling bepaalde, wordt verstaan onder:

- 1.1. *De Instelling*
de jeugdhulpaanbieder of gecertificeerde instelling die zich bij deze klachtenregeling heeft aangesloten en die gesubsidieerd wordt volgens de Jeugdwet dan wel de Wmo. en gevestigd is in Midden-Nederland.
- 1.2. *Raad van Toezicht*
De Raad van Toezicht of indien niet aanwezig, het Bestuur van een aangesloten instelling.
- 1.3. *De klachtencommissie*
De leden, door de aangesloten instellingen benoemd, die de klachten behandelen.
- 1.4. *De commissie*
Een uit drie personen bestaande commissie die door de secretaris met inachtneming van het huishoudelijk reglement uit de klachtencommissie wordt geselecteerd en die een ingediende klacht zal behandelen
- 1.5. *Een klacht*
Een klacht is een uiting van onvrede over een gedraging van een medewerker van een instelling.
- 1.6. *Gedraging*
Enig handelen of nalaten van de instelling of van voor hen werkzame personen, alsmede het nemen van een besluit of het nalaten daarvan, dat gevolgen heeft voor de klager en waartegen geen andere voorziening open staat.
- 1.7. *De klager*
De jeugdige, de ouder, de ouder zonder gezag, de voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of de pleegouder in het kader van de verlening van de jeugdhulp, de uitvoering van een kinderschermingsmaatregel of jeugdreclassering. Een klacht kan ook worden ingediend namens één van genoemde personen of door een nabestaande, indien de jeugdige, de ouder of de pleegouder is overleden.

LEDEN VAN DE COMMISSIE: SAMENSTELLING, BENOEMING EN ONTSLAG

Artikel 2

- 2.1. Deze klachtenregeling is van toepassing op alle onderdelen van de instelling.
- 2.2. De aangesloten instellingen stellen voor gezamenlijke rekening een klachtencommissie in en benoemen een uit die gezamenlijke rekening te bezoldigen secretaris. Er is geen arbeidsrechtelijke relatie tussen de secretaris of diens plaatsvervanger en één van de instellingen.

- 2.3. Elke instelling benoemt enkele leden en minimaal één voorzitter voor de klachtencommissie. Van de gewone leden mogen minimaal twee leden voorgedragen worden door de Cliëntenraad van de instelling. De directie van de instelling kan de door hem voorgedragen leden schorsen of ontslaan met dien verstande dat schorsing of ontslag van een lid voorgedragen door de Cliëntenraad de instemming van de Cliëntenraad behoeft.
- 2.4. Geen lid van de commissie kunnen personen zijn die in een afhankelijkheids- of sturingsrelatie tot de aangeklaagde instelling staan, zoals werknemers of leden van een Raad van Toezicht. Eveneens kunnen geen lid van de commissie zijn medewerkers van een instelling die bij de behandeling van casuïstiek (mede)verantwoordelijkheid dragen voor de verzorging, opvoeding of behandeling van het betrokken cliëntstelsel voor zover de klacht niet op die instelling betrekking heeft.
- 2.5. De commissie bestaat per keer uit drie leden die door de secretaris van de commissie hiertoe benaderd worden conform het huishoudelijk reglement dat als leidraad dient voor de secretaris bij de afhandeling van de klachten tegen de betreffende instelling.
- 2.6. De commissieleden ontvangen per behandelde klacht een vacatiegeld ten laste van de instelling waarover is geklaagd, waarvan de hoogte jaarlijks bepaald wordt door de directeuren van de instellingen.

INDIENEN EN BEHANDELEN VAN EEN KLACHT

Artikel 3

- 3.1. Een klacht wordt door de klager zo mogelijk in eerste instantie besproken met de medewerker(s) over wie is geklaagd en diens leidinggevende.
- 3.2. In het geval de onder artikel 3.1. genoemde bespreking voor de klager niet tot het gewenste resultaat leidt, kan de klacht worden voorgelegd aan de commissie. Een klager kan tevens aangeven geen prijs te stellen op een bemiddeling als hier omschreven. In dat geval wordt de klacht direct door de commissie behandeld.
- 3.3. Een klacht wordt schriftelijk bij de secretaris van de commissie ingediend. Aangegeven moet worden op welke gedraging van de instelling of van voor hen werkzame personen de klacht betrekking heeft.
- 3.4. De ontvangst van een klacht wordt door de secretaris binnen een week aan de klager bevestigd.
- 3.5. Een klacht die gericht wordt aan de commissie, maar binnenkomt bij de instelling, wordt per omgaande, en indien mogelijk ongeopend, doorgestuurd aan de secretaris.
- 3.6. Indien een klacht niet in behandeling kan worden genomen, wordt dit binnen twee weken na ontvangst van de klacht schriftelijk en met redenen omkleed aan de klager medegedeeld.
- 3.7. Van een klacht en de inhoud daarvan doet de secretaris binnen een week na vaststelling van ontvankelijkheid schriftelijk mededeling aan de directeur van de instelling waarover is geklaagd.

Artikel 4

- 4.1. De instelling wordt in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk verweer te voeren tegen de klacht. Het verweer bevat alle relevante informatie met betrekking tot de klacht. De stukken die hiertoe overgelegd worden, worden in afschrift aan de klager gestuurd.
- 4.2. Klager en de instelling waarover is geklaagd, worden uitgenodigd voor een gezamenlijke hoorzitting. Op verzoek van de klager of degene over wie is geklaagd, kan het horen door de commissie in afzonderlijke gesprekken plaatsvinden. Het verzoek hiertoe dient schriftelijk en met redenen omkleed aan de commissie te worden gedaan. Het verzoek wordt slechts om zwaarwegende redenen gehonoreerd. De voorzitter van de klachtencommissie beoordeelt of er sprake is van een zwaarwegende reden. Indien partijen gescheiden zijn gehoord, kan de commissie besluiten beiden nogmaals te horen. Middels een schriftelijk verslag wordt de inhoud van het besprokene aan de niet aanwezige partij medegedeeld.
- 4.3. De commissie kan, bij monde van de secretaris of uit eigen beweging, een ieder werkzaam binnen de instelling verzoeken mondeling of schriftelijk inlichtingen te verstrekken ter zake van de klacht. De commissie kan ook bij andere personen mondeling of schriftelijk inlichtingen inwinnen.
- 4.4. Een ieder tot wie een dergelijk verzoek is gericht, verstrekt de gevraagde gegevens voor zover dit niet in strijd is met enige wettelijke plicht tot geheimhouding.
- 4.5. De commissie kan zich laten adviseren door (externe) deskundigen.
- 4.6. Indien tijdens de hoorzitting nieuwe niet eerder bekend zijnde informatie overgelegd wordt, onderzoekt de voorzitter of een schorsing aan de orde is, teneinde de wederpartij de gelegenheid te bieden hierop een reactie te formuleren.
- 4.7. De commissie heeft geheimhoudingsplicht en zal te allen tijde de persoonlijke levenssfeer van betrokkenen beschermen.
- 4.8. De klager kan zich tijdens de behandeling van de klacht laten bijstaan door een door hem aan te wijzen persoon (op eigen kosten).
- 4.9. De hoorzittingen en beraadslagingen van de commissie zijn niet openbaar. Het is in beginsel niet toegestaan opnamen te maken van de hoorzitting. Wanneer een klager dan wel de beklaagde instelling desondanks meent een gerechtvaardigd belang te hebben bij het maken van een opname kan een met redenen omkleed schriftelijk verzoek hiertoe worden ingediend bij het secretariaat. De voorzitter van de commissie die de klacht zal behandelen oordeelt over dit verzoek, na de instelling respectievelijk de klager hierover te hebben gehoord. De voorzitter kan eventuele voorwaarden voor gebruik of vernietiging formuleren die voorafgaand aan de betreffende hoorzitting door degene die om opname heeft verzocht ondertekend dienen te worden.
- 4.10. Indien de klager de Nederlandse taal onvoldoende machtig is, kan een tolk ingeschakeld worden voor rekening van de instelling waarover is geklaagd.

Artikel 5

- 5.1. Een klacht wordt niet verder behandeld, indien zij wordt ingetrokken of indien de grond van de klacht naar genoegen van de klager is weggenomen.
- 5.2. Een klacht kan buiten behandeling worden gelaten, indien blijkt:

- a. dat een klager niet klachtbevoegd is volgens artikel 1.7;
 - b. dat een gelijke klacht van dezelfde klager nog in behandeling is;
 - c. dat een gelijke klacht van dezelfde klager reeds is behandeld, tenzij er sprake is van nieuwe feiten en omstandigheden, dit ter beoordeling aan de voorzitter van de commissie;
 - d. dat een klacht geen betrekking heeft op een gedraging als bedoeld in artikel 1.6.
- 5.3. De in artikel 5.1. en 5.2. genoemde beslissingen worden schriftelijk medegedeeld aan de klager en de instelling waarover is geklaagd.

UITSpraak

Artikel 6

- 6.1. Tenzij artikel 5 is toegepast, stelt de commissie zo spoedig mogelijk doch binnen 12 weken na ontvangst van de klacht de klager, degene over wie is geklaagd en de directeur van de instelling van de medewerker waarover is geklaagd, in kennis van haar oordeel en de eventuele aanbevelingen. Het oordeel wordt schriftelijk en met redenen omkleed aan betrokkenen medegedeeld.
- 6.2. Indien de commissie er niet in slaagt haar oordeel en de eventuele aanbevelingen binnen de onder artikel 6.1. gestelde termijn kenbaar te maken, dan zal de commissie dit, met redenen omkleed, melden aan de klager, degene over wie is geklaagd en de directeur van de betrokken instelling. De commissie zal dan binnen 4 weken haar oordeel over de klacht en de eventuele aanbevelingen uitbrengen.
- 6.3. In het geval de commissie van oordeel is dat de klacht (deels) gegrond is, kan zij schriftelijke aanbevelingen doen aan de directeur van de betrokken instelling over naar aanleiding van de klacht te nemen maatregelen.

MAATREGELEN NAAR AANLEIDING VAN EEN KLACHT

Artikel 7

In geval van een (deels) gegronde klacht deelt de directeur van de instelling aan de klager, degene over wie is geklaagd en de commissie binnen een maand na ontvangst van het oordeel van de commissie schriftelijk mede of hij naar aanleiding van dat oordeel en de eventuele aanbevelingen, maatregelen zal nemen en zo ja, welke.

Tevens geeft de directeur van de instelling schriftelijk per klacht aan of de instelling het oordeel van de commissie deelt.

Bij afwijking van deze termijn deelt de directeur van de instelling dit met redenen omkleed mee aan de klager en de commissie onder vermelding van de termijn waarbinnen hij zijn standpunt aan hen kenbaar zal maken, met dien verstande dat dit uitstel ten hoogste 4 weken is.

MOGELIJKHEDEN VAN BEROEP

Artikel 8

Het in deze regeling gestelde laat onverlet de mogelijkheid van klagen bij de bestuursrechter, de civiele rechter, het medisch tuchtcollege, de Nationale ombudsman, het college van

toezicht van de Stichting Kwaliteitsregister Jeugd of overige organen en/of instanties die daartoe bevoegd zijn.

OVERIGE BEPALINGEN

Artikel 9

Voor de behandeling van klachten mogen noch door de commissie noch door de instelling, kosten in rekening worden gebracht bij de klager.

Artikel 10

- 10.1. De secretaris brengt jaarlijks voor 1 april een geanonimiseerd verslag uit van de werkzaamheden van de klachtencommissie aan de directie en de Raden van Toezicht van de aangesloten instellingen.
- 10.2. Afschriften van de rapportage worden in ieder geval gestuurd aan de fungerende voorzitters van de commissie, de gemeenten in de provincies waar de aangesloten instellingen zijn gevestigd, de Inspectie Jeugdzorg en in de regio Midden-Nederland werkzame cliëntorganisaties.

Artikel 11

Deze regeling wordt binnen tien dagen nadat zij is vastgesteld, openbaar gemaakt op een wijze die binnen de instelling gebruikelijk is, onder vermelding van het adres waar een klacht moet worden ingediend.

Artikel 12

- 12.1. Deze regeling wordt vastgesteld en gewijzigd door de directeuren van de instelling na advies volgens hun eigen interne regelingen zoals de ondernemingsraden en de cliëntenraden.
- 12.2. Voorstellen tot wijziging van deze regeling worden voor advies voorgelegd aan de secretaris en voorzitters van de commissie.

Artikel 13

De directeuren van de aangesloten instellingen zien erop toe dat de commissie haar werkzaamheden verricht volgens deze regeling. Zij kunnen hiertoe één van hen of een derde volmacht verlenen.

Artikel 14

Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2015.

Klachten richten aan:

Klachtencommissie Jeugd Midden-Nederland
T.a.v. de secretaris
Postbus 75874
1070 AW Amsterdam

tel. 020 6169292

HUISHOUDELIJK REGLEMENT VAN DE KLACHTENCOMMISSIE JEUGD UTRECHT

1 januari 2015

1. Het huishoudelijk reglement

Het Huishoudelijk Reglement (HR) van de Klachtencommissie Jeugd Midden-Nederland vormt tezamen met het Klachtreglement Jeugd Midden-Nederland (KR) de klachtenregeling van de gezamenlijke instellingen. Het HR wordt gewijzigd door de Klachtencommissie Jeugd Midden-Nederland, na raadpleging van de aangesloten instelling(en) waar het huishoudelijk reglement betrekking op heeft.

2. De klachtencommissie algemeen

2.1.

De Gezamenlijke Klachtencommissie Jeugd Midden-Nederland bestaat uit de voorzitters en leden die daartoe door de bestuurders van de deelnemende Instellingen zijn benoemd.

2.2.

Per hoorzitting wordt uit de klachtencommissie een commissie van drie leden samengesteld door de secretaris. Deze houdt daarbij rekening met de volgende uitgangspunten:

- a) De leden moeten, op grond van het reglement van de klachtencommissie, bevoegd zijn de klacht te behandelen.
- b) Elke commissie bestaat uit een voorzitter, een lid met specifieke jeugdzorgdeskundigheid en een lid voorgedragen door een cliëntenraad, voor zover deze cliëntenraad een voordracht heeft gedaan voor klachten over de betrokken instelling. Indien er geen cliëntenraad aanwezig is of de cliëntenraad geen voordracht heeft gedaan, dan kan de directie van de aangesloten instelling benoemen wie hij wil, waarbij het aanbeveling verdient om iemand als derde lid aan te stellen met specifieke affiniteit met cliëntenbelangen.
- c) Indien de klacht een medewerker van Samen Veilig Midden-Nederland betreft waarbij uit de stukken of in de loop van de procedure blijkt dat een beroep op de geheimhoudingsplicht genoemd in het klachtreglement gedaan is of zal worden, wordt als extern deskundige conform art.4.5. KR een arts uitgenodigd die geen formele bindingen heeft met het Samen Veilig Midden-Nederland
- d) Indien de klacht een directeur van een instelling betreft, wordt het lid met specifieke jeugdzorgdeskundigheid vervangen door iemand met bestuurlijke ervaring, zonder formele binding met de instelling van de aangeklaagde directeur.
- e) De zitting moet op een zo kort mogelijke termijn plaats kunnen vinden.

2.3.

De klachtencommissie kent een jaarrooster voor mogelijke zittingen, waarbij op elk tijdstip één van de voorzitters is ingedeeld.

2.4.

Er wordt jaarlijks minimaal twee keer een vergadering gewijd aan algemene zaken, waaronder het jaarverslag en het uitwisselen van informatie over zaken met betrekking tot het functioneren van de klachtencommissie.

2.5.

Gedurende de procedure onderhouden leden van de commissie geen bilaterale contacten met (één van) de betrokken partijen en vindt geen bespreking van inhoudelijke aspecten van de klacht met (één van) de betrokken partijen plaats, tenzij om inlichtingen ter zake van de klacht in te winnen.

3. Secretariaat

3.1.

Het secretariaat van de klachtencommissie is gevestigd op het werkadres van de secretaris, postbus 75874, 1070 AW te Amsterdam.

3.2.

Tot de taken van de secretaris behoort:

- Reageren op alle binnenkomende post, e-mail en telefoon ten name van de klachtencommissie.
- Beantwoorden van inhoudelijke vragen met betrekking tot klachtrecht en van procedurele en andere vragen met betrekking tot de klachtencommissie.
- Toezien op en uitvoeren van de procedure van klachtbehandeling.
- Voorbereiden van de hoorzittingen, bieden van ondersteuning tijdens de hoorzittingen en het concipiëren van de uitspraak.
- Voorbereiden en notuleren van de vergaderingen gewijd aan algemene zaken.
- Onderhouden van contacten met de deelnemende instellingen en met overigen, voor zover van belang voor het functioneren van de klachtencommissie.
- Het bijhouden van een registratie van ingediende klachten.
- Opstellen en (doen) vervaardigen en verzenden van het jaarverslag.
- (Doen) betalen van onkostenvergoeding aan de leden.

3.3.

De secretaris is geen lid van de commissie.

4. Correspondentie, archivering en dossiervorming

4.1.

Iedere uitgaande brief wordt op briefpapier van de commissie verzonden in blanco envelop met het adres van de klachtencommissie.

4.2.

Voor iedere klacht is een apart dossier in een afsluitbare archiefkast. Alle stukken en e-mails inzake een klacht worden bewaard. Van elke klacht wordt op een apart formulier bijgehouden in welke fase van de procedure deze zich bevindt.

4.3.

Het dossier van een klachtzaak wordt vijf jaar na afronding van de procedure bewaard. Na vijf jaar worden alle stukken vernietigd.

5. klacht en ontvankelijkheid

5.1.

Naast het bepaalde in de Jeugdwet en in het Klachtreglement, dient een klacht in ieder geval de naam en het adres van klager te bevatten en de naam van de instelling waarover wordt geklaagd. Wanneer de klachtencommissie onvoldoende informatie heeft ontvangen van de

klager voor de beoordeling van de ontvankelijkheid, wordt door de secretaris verzocht om aanvullende informatie. Het moment waarop alle benodigde informatie is ontvangen, geldt daarna als datum van ontvangst van de klacht.

5.2.

Over ontvankelijkheid van een klacht wordt beslist door tenminste één van de voorzitters van de klachtencommissie. De secretaris bewaakt dat deze taak evenredig over de voorzitters wordt verdeeld.

6. Wraking en verschoning klachtencommissie

6.1.

De klager en de instelling kunnen bezwaar maken tegen de deelname van een lid van de commissie aan de behandeling van de klacht, wanneer zich ten aanzien van dat lid feiten of omstandigheden voordoen die het vormen van een onpartijdig oordeel over de klacht zouden bemoeilijken.

6.2.

De overige leden van de commissie beslissen of dit bezwaar terecht is gemaakt. De beslissing wordt schriftelijk meegedeeld aan de klager en de wederpartij.

6.3.

Een lid van de commissie kan zich onttrekken aan de behandeling van een klacht wanneer zich ten aanzien van dat lid feiten of omstandigheden voordoen die het vormen van een onpartijdig oordeel over de klacht zouden bemoeilijken. Hij is verplicht dit te doen, indien de beide overige leden van de commissie die aan de behandeling van de klacht deel zullen nemen, van oordeel zijn dat voornoemde feiten of omstandigheden zich ten aanzien van hem zullen voordoen.

6.4.

In geval van terecht bezwaar of onttrekking wordt het betrokken lid vervangen.

7. Procedure

In aanvulling op paragraaf 4.2a Jeugdwet en op de bepalingen in de gezamenlijke Klachtenregeling geldt ten aanzien van de procedure het volgende:

- Bij de verzending van de ontvangstbevestiging worden aan de klager het klachtreglement en dit huishoudelijk reglement ter kennisgeving toegezonden.
- De secretaris onderzoekt of uit de stukken blijkt of er een bemiddelingspoging is geweest met degene op wie de klacht betrekking heeft en diens leidinggevende. Indien dit niet zo lijkt te zijn, nodigt hij ter gelegenheid van de kennisgeving de klager uit om gebruik te maken van een bemiddeling. Indien de klager vervolgens aangeeft hier geen prijs op te stellen, wordt de klacht verder in behandeling genomen, indien de klager aangeeft bemiddeling te willen, dan wordt de procedure door de secretaris stilgelegd, totdat de klager aangeeft met de klacht verder te willen gaan. De secretaris wijst de klager bij verwijzing naar de bemiddelingsfase op de mogelijkheid om na de bemiddeling alsnog bij de commissie de klacht te handhaven of gewijzigd in te dienen.
- De secretaris wijst bij de kennisgeving op de mogelijkheid om een vertrouwenspersoon in te schakelen en geeft daarbij het adres van het AKJ als één van de mogelijkheden op.
- Partijen krijgen tot 10 dagen voor de zittingsdatum de gelegenheid stukken in te dienen die bij de behandeling kunnen worden betrokken. De wederpartij ontvangt een kopie van alle stukken die bij de behandeling worden betrokken.

8. Behandeling van de klacht

8.1.

De klachtencommissie komt voor de behandeling bijeen op het vastgestelde tijdstip.

8.2.

Hoorzittingen vinden plaats op een neutrale plek. In elk geval komen locaties waar de klager gewoonlijk contact heeft of had met de beklaagde instelling niet in aanmerking.

8.3.

De voorzitter opent de zitting door de aanwezigen voor te stellen en de procedure van het horen te schetsen: eerst krijgt de klagende partij de gelegenheid de klacht toe te lichten. De wederpartij krijgt daarna de gelegenheid tot toelichting en reactie. De mogelijkheid bestaat de zitting te schorsen. Zonodig vindt een tweede termijn plaats.

9. De uitspraak

9.1.

Direct na de zitting beraadslaagt de commissie over het oordeel en de uitspraak. Bij verschil van mening is het meerderheidsstandpunt bepalend. De secretaris neemt, als zodanig, deel aan de beraadslaging.

9.2.

Zo spoedig mogelijk na de behandeling schrijft de secretaris de conceptuitspraak en stuurt hem toe aan de commissieleden die de klacht behandeld hebben. Op basis van het ontvangen commentaar schrijft de secretaris de definitieve uitspraak.

9.3.

De uitspraak bevat in elk geval:

- De namen van degenen die bij de klachtbehandeling betrokken zijn geweest
- Datum, tijdstip en plaats van behandeling van de klacht
- Een overzicht van de stukken die in verband met de klacht (tijdig) zijn ontvangen, met ontvangst- of verzenddata.
- Indien van toepassing een overzicht van de wijze waarop de commissie zich over de klacht nader heeft geïnformeerd en een samenvatting van de resultaten daarvan
- De klacht, zoals verwoord in de oorspronkelijke klacht
- Een samenvatting van het verweer en van de toelichtingen van partijen ter zitting
- Gegrondheid of ongegrondheid van de klacht(en), gemotiveerd
- Eventueel voorgestelde maatregelen naar aanleiding van de klacht

10. Waarborging privacy en geheimhouding

Na afronding van de procedure worden alle aan de leden van de klachtencommissie en aan de secretaris gezonden stukken betreffende de klacht vernietigd, voorzover zij niet worden gearhiveerd.

11. Slotbepalingen

In die gevallen waarin het Klachtreglement en het Huishoudelijke Reglement niet voorzien, beslist de voorzitter.

De eerste versie van dit reglement is vastgesteld in Utrecht op 15 juni 2005 en trad per 1 juli 2005 in werking.

Profiel van de leden van de Klachtencommissie Midden-Nederland.

De commissies bestaan uit 3 soorten leden: de onafhankelijke voorzitter, een lid voorgedragen door een cliëntenraad (afhankelijk van de organisatie waarover geklaagd wordt) en een derde lid voorgedragen door de directie van de instelling. Deze laatste leden zijn middenkader leden of behandelcoördinatoren e.d., in ieder geval werknemers van een collega-instelling. Het HR bepaalt dat zo'n lid niet zelf belast mag zijn, of zijn geweest, met de hulpverlening aan het gezin of kind van de klager. Dus een klacht over Samen Veilig Midden-Nederland, waarbij het kind geplaatst is binnen Youké, mag niet behandeld worden door een afgevaardigde van Youké. Het doel van het op deze wijze samenstellen van de commissie is de mogelijkheid om vanuit verschillende standpunten en visies een oordeel te kunnen vormen rond de gegrondheid van een klacht. Deze laatste leden mogen niet binnen hun organisatie de taak hebben om uit hoofde van hun functie als verweerder in zaken tegen hun eigen instelling bij de Klachtencommissie op te treden. Zodra hier van sprake is, dient het betreffende lid uit de Klachtencommissie terug te treden en de betreffende instelling een ander lid te benoemen.

Naast de verschillende achtergronden, zijn er ook een aantal persoonlijke eigenschappen te noemen waar aan een lid moet voldoen. Het volgende profiel is daarbij van toepassing.

- ◆ zoveel afstand kunnen nemen van de eigen achtergrond dat men in staat is te komen tot een onafhankelijk oordeel;
- ◆ enig abstraherend vermogen;
- ◆ de mentaliteit hebben om tot een gemeenschappelijk oordeel te komen;
- ◆ gevoel voor de verschillende rollen en posities binnen de jeugdzorg;
- ◆ gevoel voor procedures;
- ◆ een pragmatische instelling;
- ◆ voor de voorzitter bovendien: bij voorkeur juridische achtergrond en het kunnen leiden van een hoorzitting.