

## Reglement van de Klachtencommissie AKJ/vertrouwenswerk jeugd

Het bestuur van de Stichting Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg gevestigd te Amsterdam (verder te noemen: het AKJ) acht het gewenst om een onafhankelijke klachtencommissie in het leven te roepen tot wie belanghebbenden zich kunnen wenden met klachten over gedragingen van het AKJ, of van onder haar verantwoordelijkheid werkende organisaties. Daarnaast is een dergelijke klachtencommissie eveneens van belang voor de handhaving van de kwaliteit in de taakvervulling van de medewerkers. Het bestuur heeft derhalve besloten een Klachtencommissie AKJ/vertrouwenswerk jeugd (verder ook te noemen: de Klachtencommissie) in het leven te roepen en daarvoor het volgende reglement vast te stellen.

De Klachtencommissie behandelt klachten die (medewerkers van) het AKJ betreffen of (medewerkers van) de volgende organisaties:

- Stichting Zorgbelang Groningen
- Vereniging Zorgbelang Fryslân
- Stichting Zorgbelang Drenthe
- Zorgbelang Inclusief (voor Gelderland)
- Stichting Zorgbelang Brabant | Zeeland

Verder samen te noemen: Zorgbelang

Het vertrouwenswerk, zoals bedoeld in de Jeugdwet c.q. de WMO 2015 voor alle Veilig Thuis-cliënten, dient als wettelijk kader voor de Klachtencommissie AKJ/vertrouwenswerk jeugd.

### Artikel 1: Benoeming leden Klachtencommissie

1.1 De leden van de Klachtencommissie worden benoemd, geschorst en ontslagen door de Raad van Toezicht van het AKJ. Zij worden benoemd voor een periode van vier jaren en kunnen terstond worden herbenoemd tot maximaal twee zittingsperioden.

1.2 Alvorens tot benoeming over te gaan stelt het bestuur van het AKJ de Klachtencommissie in de gelegenheid een advies omtrent de voorgenomen benoeming uit te brengen. Indien de Raad van Toezicht afwijkt van dit advies stelt deze de Klachtencommissie daar onder opgave van redenen van op de hoogte.

1.3 Personen in dienst van het AKJ of Zorgbelang, noch leden van het bestuur en/of van de Raad van Toezicht van de het AKJ of Zorgbelang, noch medewerkers van instellingen waar de vertrouwenspersoon van het AKJ of Zorgbelang de cliënt opzoekt c.q. ondersteunt, kunnen lid van de Klachtencommissie zijn.

### Artikel 2: Samenstelling Klachtencommissie

2.1 De Klachtencommissie bestaat uit minimaal drie leden.

- a. Een (plaatsvervangend) voorzitter, die de hoedanigheid van meester in de rechten bezit;
- b. Minimaal twee personen die vertrouwd mogen worden geacht met de organisatie en het functioneren van instellingen voor (gesloten) jeugdzorg;

2.2 De Klachtencommissie wijst zelf uit haar midden een van haar leden aan als plaatsvervangend voorzitter, die bij ontstentenis van de voorzitter diens taak overneemt.

2.3 De Klachtencommissie houdt zitting met drie leden, onder wie de voorzitter of diens

plaatsvervanger.

### **Artikel 3: Bevoegdheden Klachtencommissie**

De Klachtencommissie heeft de volgende bevoegdheden om haar functie te kunnen uitoefenen:

- het inwinnen van informatie en het inzien van stukken over de klacht, nadat toestemming hiervoor is gegeven door de klager. De betreffende wettelijke bepalingen zijn hierbij van toepassing;
- het oproepen en horen van personen die direct betrokken zijn bij de ingediende klacht;
- het eventueel horen van getuigen;
- het zonedig inschakelen van deskundigen;
- de Klachtencommissie bepaalt nut en noodzaak van het horen van getuigen en/of het inschakelen van deskundigen.

### **Artikel 4: Secretaris**

4.1 Aan de Klachtencommissie wordt toegevoegd een secretaris, die wordt benoemd en ontslagen door het AKJ na overleg met de Klachtencommissie.

4.2 Personen in dienst van het AKJ of Zorgbelang, noch leden van het Bestuur en/of de Raad van Toezicht van het AKJ, noch medewerkers van instellingen waar de vertrouwenspersoon van het AKJ of Zorgbelang de cliënt opzoekt c.q. ondersteunt, kunnen secretaris van de Klachtencommissie zijn.

### **Artikel 5: Vergoeding**

5.1 De kosten van de Klachtencommissie worden gedragen door het AKJ en gedeeltelijk doorberekend aan de onder Zorgbelang begrepen organisaties.

5.2 De leden van de Klachtencommissie ontvangen een door het AKJ nader vast te stellen vergoeding voor de door hen gemaakte reis- en verblijfkosten en de overige kosten door hen in de uitoefening van hun functie gemaakt. Het AKJ kan de leden van de Klachtencommissie daarnaast ook een vergoeding toekennen voor hun werkzaamheden.

5.3 De secretaris van de Klachtencommissie ontvangt een door het AKJ nader vast te stellen vergoeding voor zijn reis- en verblijfkosten en de overige kosten door hem in de uitoefening van zijn functie gemaakt, alsmede een vergoeding voor zijn werkzaamheden.

5.4 De Klachtencommissie kan zich na voorafgaande toestemming hiervoor van de directeur-bestuurder van het AKJ laten adviseren door deskundigen, waarbij de kosten voor rekening van het AKJ komen.

### **Artikel 6: Wie kunnen klagen en waarover?**

6.1 Klachten kunnen worden ingediend door:

- a. cliënten en ex-clieënten van het AKJ
- b. cliënten en ex-clieënten van Zorgbelang voor zover de klacht het vertrouwenswerk betreft;
- b. overige personen die naar het oordeel van de Klachtencommissie daarbij een voldoende belang hebben.

6.2 Geklaagd kan worden over gedragingen van het AKJ of Zorgbelang.

## **Artikel 7: Ontvankelijkheid**

7.1 Voordat tot onderzoek en behandeling van de klacht wordt overgegaan, bepaalt de voorzitter in overleg met de secretaris of klager ontvankelijk is in zijn klacht.

7.2 Klager wordt niet ontvankelijk verklaard in zijn klacht als:

- de klacht niet voldoet aan de eisen die artikel 6 van het Reglement van de Klachtencommissie AKJ/vertrouwenswerk jeugd stelt aan de persoon van de klager en de inhoud van de klacht;
- de gedragingen waarover geklaagd wordt zich langer dan 12 maanden voordat de klacht wordt ingediend hebben voorgedaan;
- een gelijke klacht van de klager nog bij de Klachtencommissie in behandeling is;
- een gelijke klacht al eerder bij de Klachtencommissie in behandeling is geweest en er zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan.

Als klager niet ontvankelijk wordt verklaard in zijn klacht, deelt de secretaris dit schriftelijk mee. Hierbij wordt ook de reden van niet-ontvankelijkheid aan klager medegedeeld.

7.3 De Klachtencommissie behandelt geen schadeclaims en doet geen uitspraken over aansprakelijkheid. Schadeclaims worden doorverwezen naar het bestuur van de organisatie waarop de klacht betrekking heeft.

## **Artikel 8: Toetsingsnorm**

De Klachtencommissie toetst of de beklagde heeft gehandeld in strijd met de voor hem geldende regels voor zijn beroepsuitoefening zoals onder andere neergelegd in de Gedragscode en taak- en functieomschrijving.

## **Artikel 9: Indienen van een klacht**

9.1 Klachten worden schriftelijk ingediend bij de secretaris van de Klachtencommissie.

9.2 Het klaagschrift bevat:

- a. naam en adres van de klager;
- b. naam van de medewerker over wie geklaagd wordt;
- c. naam van de organisatie waar de medewerker werkzaam is;
- d. een omschrijving van de klacht en de gronden waarop deze berust.

9.3 Indien het klaagschrift niet voldoet aan de in het tweede lid gestelde eisen, stelt de secretaris de klager in de gelegenheid de ontbrekende gegevens binnen een door de secretaris te bepalen termijn aan te vullen.

## **Artikel 10: Behandeling**

10.1 Klager en beklagde worden schriftelijk uitgenodigd voor een mondelinge behandeling van de zaak. Bij het bepalen van de plaats waar de mondelinge behandeling plaatsvindt wordt rekening gehouden met de woon-/verblijfplaats van klager.

10.2 Bij de behandeling van de klacht wordt het beginsel van hoor en wederhoor in acht genomen.

10.3 Zowel klager als beklagde kunnen onder opgave van redenen aangeven niet gezamenlijk bij de mondelinge behandeling van de klacht aanwezig te willen zijn. De commissie respecteert deze wens, indien zij de redenen daarvoor gegrond acht.

10.4 Klager en beklagde kunnen zich laten bijstaan door een door henzelf aangewezen persoon.

10.5 Als klager of beklagde getuigen of deskundigen voor de Klachtencommissie wil laten verschijnen, richt hij daartoe een schriftelijk verzoek aan de secretaris van de Klachtencommissie. Dit verzoek moet uiterlijk 10 dagen voor de datum van de mondelinge behandeling worden ingediend. Daarbij worden de naam en hoedanigheid van de getuige(n) en/of deskundige(n) bekend gemaakt. De voorzitter beslist over de toelating van deze getuige(n) en/of deskundige(n).

10.6 De Klachtencommissie stelt klager en beklagde in de gelegenheid mondeling of schriftelijk een toelichting te geven op de gedraging waarover is geklaagd.

10.7 Een lid van de Klachtencommissie dat op enige manier bij de klacht betrokken is neemt niet deel aan de behandeling van die klacht.

10.8 Bij twijfel aan diens onpartijdigheid kunnen klager en beklagde voorafgaand aan de behandeling, de Klachtencommissie verzoeken een lid van de zittende commissie niet aan de behandeling van de klacht te laten deelnemen.

### **Artikel 11: Uitspraak**

11.1 De Klachtencommissie doet zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 10 weken na ontvangst van het klaagschrift, schriftelijk uitspraak in een met redenen omklede beslissing.

11.2 De uitspraak van de Klachtencommissie wordt gezonden aan klager, beklagde en de organisatie waar de klacht betrekking op had (de verweerder).

11.3 De Klachtencommissie doet bij afwijking van de in het eerste lid bedoelde termijn met redenen omkleed mededeling aan klager, beklagde en de verweerder, onder vermelding van de termijn waarbinnen de Klachtencommissie uitspraak zal doen, doch uiterlijk binnen vier weken na verloop van genoemde termijn onder lid 11.1.

### **Artikel 12: Reactie stichting op uitspraak**

De directeur c.q. bestuurder van verweerder deelt klager, beklagde en Klachtencommissie zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen een maand na verzending van de uitspraak schriftelijk mede of hij het oordeel van de commissie over de gegrondheid van de klacht deelt en of men naar aanleiding van dat oordeel maatregelen neemt en, zo ja, welke.

Bij afwijking van deze termijn deelt de directeur/bestuurder van de betreffende organisatie dit met redenen omkleed mee aan de klager, beklagde en de Klachtencommissie onder vermelding van de termijn waarbinnen het standpunt aan hen kenbaar gemaakt zal worden, met dien verstande dat dit uitstel ten hoogste 4 weken is.

### **Artikel 13: Kosteloze behandeling**

13.1 Voor de behandeling van een klacht worden aan de klager en beklagde geen kosten in rekening gebracht.

13.2 Klager en beklagde kunnen zich bij de behandeling van de klacht op eigen kosten laten bijstaan.

#### **Artikel 14: Geheimhouding**

De secretaris en de leden van de Klachtencommissie zijn verplicht tot geheimhouding van alle gegevens waarover zij uit hoofde van hun functie de beschikking krijgen en waarvan zij het vertrouwelijk karakter kennen of redelijkerwijs moeten vermoeden.

#### **Artikel 15: Jaarverslag**

De Klachtencommissie stelt voor 1 maart na het afsluiten van een kalenderjaar een jaarverslag vast en zendt dit ter kennisneming aan het AKJ en Zorgbelang.

#### **Artikel 16: Slotbepalingen**

16.1 Dit reglement kan worden gewijzigd door een besluit van de Raad van Toezicht van het AKJ.

16.2 De Raad van Toezicht van het AKJ neemt een dergelijk besluit niet dan na de Klachtencommissie en Zorgbelang in de gelegenheid te hebben gesteld een advies over de voorgenomen wijziging uit te brengen.

16.3 De Klachtencommissie is bevoegd uit eigen beweging voorstellen tot wijziging van het reglement bij de Raad van Toezicht van de stichting in te dienen.

16.4 In alle gevallen waarin het Reglement van de Klachtencommissie AKJ/vertrouwenswerk jeugd niet voorziet, neemt de voorzitter van de Klachtencommissie een beslissing, na overleg met de gehele klachtencommissie.

Het bovenstaande reglement is door de Raad van Toezicht van het AKJ vastgesteld op 3 december 2020.