

Dit is “Het klachtenreglement in makkelijke taal” met als disclaimer: Dit is niet het officiële reglement. Deze tekst is een interpretatie van het klachtenreglement. Het officiële klachtenreglement is in alle vormen leidend.

Het klachtenreglement in makkelijke taal

Op 1 januari 2015 is er een wet gekomen, dit is de Jeugdwet 1. In deze wet wordt verteld dat elke jeugdhulpaanbieder goed moet luisteren als er probleem of klacht is tijdens de behandeling. Om ervoor te zorgen dat deze klachten beter worden behandeld, is er een keuze gemaakt om samen te werken bij het oplossen van de klachten. Er is een klachtencommissie opgezet, dit is een aangewezen groep personen die gaan nadenken over de klachten. Deze groep mensen zullen geen belang hebben op gebied van financiën (geld) of de winst bij een van de hulpaanbieders. Omdat er ook Gesloten Jeugdhulp wordt gegeven door sommige jeugdhulpaanbieders zijn er strenge eisen voor deze commissie. Deze eisen staan in de Jeugdwet. Deze eisen gaan over wie er in deze commissie mogen zitten en hoe er samen met de jeugdhulpaanbieder de klachten worden opgelost.

Artikel 1. Uitleg van moeilijke begrippen

- 1.1 Gedragingen: Het doen of niet doen of het gedragen van een jeugdhulpaanbieder. (haar medewerkers of anderszins voor haar werkzame personen jegens een jeugdige, diens ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of een pleegouder.)
- 1.2 Klager: Dit is de persoon die ontevreden is en een klacht.
- 1.3 Klacht: Dit is het onderwerp of punt waar er ontevredenheid over is.
- 1.4 Beklaagde: Dit is de persoon of jeugdhulpaanbieder over wie er ontevredenheid is.
- 1.5 Commissie: Een aangewezen groep die aan de slag zal gaan met de klacht.
- 1.6 De directie/bestuurder: De directie/bestuurder van de jeugdhulpaanbieder.

Artikel 2 in makkelijker taal:

De klachtencommissie, een groep van minimaal 3 leden en een voorzitter, mogen niet werkzaam zijn bij een van de jeugdhulpaanbieders. Als er een gesprek is dan moeten er een jurist, een gedragswetenschapper en een arts of psychiater aanwezig zijn. (2.1) Deze commissie wordt uitgekozen door de besturen van de jeugdhulpaanbieders voor een termijn van 4 jaar. Hierna mag deze commissie nog twee keer opnieuw uitgekozen worden. (2.2) De commissie die te werk zal gaan moet dat doen via de regels die in dit document staan. (2.3) Volgens de wet mag een commissielid geen geheimen doorvertellen die besproken worden. Dit mag alleen als er toestemming door de klager wordt gegeven. (2.4) De commissie krijgt hulp van een secretaris, dit is iemand die meeschrijft en soms ook de leiding heeft over het gesprek. (2.5) De commissie en secretaris mogen niet doorvertellen aan andere wat er in de vergaderingen en gesprekken wordt gezegd. Wat wel zo kan zijn is dat sommige informatie al bekend was. Dan is dit niet van toepassing. (2.6)

Artikel 3. De klachtbehandeling door de commissie

Als er een klacht is en jij als klager zijnde wil een klacht indienen. Dan kan dit per e-mail (of per brief) naar de commissie gestuurd worden. In deze mail moet verteld worden wat de klacht is en tegen welke persoon. Als de persoon die een klacht heeft graag hulp wil hebben, dan kan dit. De gemeente geeft de mogelijkheid in de vorm van een vertrouwenspersoon. Mocht je als klager een advocaat

willen inschakelen betaalt de gemeente hier niet voor. (3.1) Als er een probleem is en er behoefte om een klacht in te dienen zal dit binnen een jaar gedaan moeten worden. (3.2) Er zijn enkele voorwaarden om een klacht te kunnen behandelen.

- a) Hij voldoet aan de vereisen van het reglement
- b) Als de klacht door de commissie als volwaardig klacht wordt gezien
- c) Als de klacht volwaardig is volgens de reglementen zal het proces rondom de klacht gestart worden.
- d) De commissie heeft de mogelijkheid om de verwerkingstijd van een klacht te verlengen.
- e) De commissie kan ervoor kiezen nadat een klacht in behandeling is genomen om hier toch niet mee door te gaan als is gebleken dat dezelfde soort klacht eerder al is behandeld.
- f) De commissie hoeft een klacht niet in behandeling te nemen als de klacht voor een ander doel wordt gebruikt dan alleen het oplossen van de klacht.

Het kan voorkomen dat de klacht die wordt ingediend niet gaat over een professional maar over het bestuur zelf. Als dit zo is dan zal de raad van toezicht, dit is een groep personen die het bestuur controleert, met de klacht aan het werk gaan. (3.4) Als een klacht wordt aangenomen zal er binnen drie weken een bericht worden gestuurd naar de persoon die de klacht ingediend heeft. (3.5) Als er een klacht wordt ingediend is er de mogelijkheid op een verweerschrift. Dit een stuk tekst waarin wordt verteld wat de andere kant van het verhaal is. Als deze is binnengekomen zal er binnen drie weken een gesprek zijn. (3.6) Na het gesprek over de klacht zal er een samenvatting gemaakt worden van dit gesprek. En deze samenvatting zal per mail of brief opgestuurd worden. De personen die dit ontvangen heeft hierna 1 week de tijd om te reageren op deze samenvatting. Dit is omdat er misschien fouten of onduidelijkheden in deze samenvatting staan. Het kan zijn dat in de vergadering is besloten dat het termijn van 1 week langer zal gaan zijn. (3.7) De persoon die de klacht indient en ook de persoon over wie de klacht gaan kunnen beide iemand aan hun zijde krijgen, dit is een raadsman of een vertrouwenspersoon. Het kan zo zijn dat de commissie informatie nodig heeft om een goede uitkomst te geven. Deze informatie kan soms heel persoonlijk zijn en daarom zijn er privacy regels. Er zal heel zorgzaam omgegaan worden met deze informatie, zoals staat beschreven in het privacyreglement van de jeugdhulpaanbieder. (3.8) 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 intern verslag gemaakt. (3.9) Er kan gekozen worden om met het zoeken naar een oplossing in het midden te gaan zitten, dit noemt met bemiddeling. Als dit zo gaat zijn, zal hiervoor een periode worden afgesproken waarna de klacht officieel afgelopen is. (3.10) Als het gesprek is geweest zal er binnen drie weken via de mail of schriftelijk een uitspraak komen. Hier zal de reden waarom er gekozen is voor dit oordeel in verwerkt zijn. (3.11) Soms kan het voorkomen dat de drie weken een te snel periode blijkt te zijn geweest. Als het te kort is zal dit ook via de mail of brief verteld worden. Hier zal daarnaast staan wanneer de uitspraak dan wel verwacht zal worden. (3.12) Als de klacht gaat over een ernstige situatie, onverantwoordelijke hulp, zal dit ook verteld worden aan de jeugdhulpaanbieder. Als in het oordeel blijkt dat de jeugdhulpaanbieder niet genoeg zijn best heeft gedaan met het voorkomen van de klacht, zal de commissie de jeugdwet met het toezicht belasten. (3.13) Het kan voorkomen dat de klacht zal gaan over gesloten jeugdhulp. De klacht kan dan gaan over vrijheid beperkende maatregelen. Dit betekent dat de klager het gevoel heeft dat hij zijn gevoel van vrijheid kwijt raakt door beslissingen die zijn genomen. De commissie kan er dan voor kiezen om deze vrijheid beperkende maatregelen buiten werken te stellen, dat ze niet meer gelden. (3.14) Als er een uitspraak is gedaan kan er niet voor gekozen worden om in hoger beroep te gaan. Dit houdt in om een nieuwe rechtszaak te starten met dezelfde klacht. (3.15)

Artikel 4. De klachtafhandeling door de jeugdhulpaanbieder

Binnen vier weken zal er schriftelijk worden verteld aan de persoon die de klacht heeft ingediend wat de uitspraak is geworden. Deze uitspraak bepaald of er maatregelen genomen gaan worden. Dit wordt verteld door de directie of bestuur. (4.1) Soms kan het voorkomen dat de uitspraak niet gedaan kan worden in deze vier weken en zal er extra tijd vrij gemaakt moeten worden. Het maximale uitstel dat hierna gevraagd mag worden is vier weken extra. (4.2)

Artikel 5. Verslaglegging

De directie/bestuurder van elke jeugdhulpaanbieder zal elk jaar een openbaar verslag moeten maken waarin alle klachten en de afhandeling hiervan zijn beschreven. Een onderdeel hiervan zal zijn hoe de jeugdhulpaanbieder zich verantwoordt, dus zich verdedigd. In dit verslag staat: het aantal klachten en waar deze klachten over gingen en wat de uitkomst van de klacht is.

Contactgegevens Klachtencommissie Jeugdhulp Zuid-Holland

Secretariaat Klachtencommissie Jeugdhulp Zuid-Holland Postbus 258 3000 AG Rotterdam Telefoon: 06-28223189 E-mail: secretariaat@klachtencommissiejeugdhulpzhhz.nl