

# Klachtenregeling Jeugd

Het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Súdwest-Fryslân

Overwegende dat

- ten behoeve van een zorgvuldige behandeling van klachten in het kader van de jeugdhulpverlening, met inachtneming van paragraaf 4.2a van de Jeugdwet en hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb), een regeling moet worden vastgesteld;
- een klachtencommissie die belast is met de behandeling van bovengenoemde klachten moet worden ingesteld. Voor klachten over de ingezette/in te zetten jeugdhulpverlening is de commissie bevoegd te beslissen in eerste en enige instantie. Voor overige klachten waaronder de toegang tot de jeugdhulpverlening heeft de klachtencommissie een adviserende rol in eerste instantie richting het college.

Gelet op paragraaf 4.2a van de Jeugdwet en hoofdstuk 9 van de Awb;

b e s l u i t :

vast te stellen de volgende "Klachtenregeling Jeugd" gemeente Súdwest-Fryslân;

## Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

### Artikel 1 Begripsbepalingen

De regeling verstaat onder:

- a. Awb: de Algemene wet bestuursrecht;
- b. klacht: een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen van een klager over de wijze waarop een bestuursorgaan, een lid daarvan of een medewerker zich in een bepaalde aangelegenheid heeft gedragen jegens 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 in het kader van:
  - de toegang tot jeugdhulp;
  - de verlening van jeugdhulp.
- c. jeugdhulp: jeugdhulp als bedoeld in artikel 1.1 van de Jeugdwet;
- d. toegang tot jeugdhulp: herkenbare laagdrempelige en toegankelijke toegang tot jeugdhulp
- e. klager: natuurlijke persoon of rechtspersoon die een klacht heeft ingediend;
- f. beklaagde: het bestuursorgaan of de medewerker om wiens gedraging het gaat.
- g. verantwoordelijk leidinggevende: degene onder wiens verantwoordelijkheid de beklaagde valt.
- h. het college: het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Súdwest-Fryslân.
- i. medewerker: een ieder die onder verantwoordelijkheid van de gemeente Súdwest-Fryslân werkzaam is.
- j. secretaris: de als secretaris van de klachtencommissie aangewezen medewerker als bedoeld in artikel 4;
- k. klachtencommissie: een commissie als bedoeld in artikel 4.2.1 lid 2 onder a Jeugdwet en artikel 9:14 Awb
- l. jeugdarts: jeugdarts als bedoeld in artikel 1.1 van de Jeugdwet
- m.

## Hoofdstuk 2 De klachtencommissie

### Artikel 2 Samenstelling

1. Het college benoemt de klachtencommissie die bestaat uit ten minste drie leden waaronder een voorzitter die niet werkzaam is voor of bij de gemeente Súdwest-Fryslân.
2. In de klachtencommissie zijn ten minste de volgende disciplines aanwezig: een jurist en een gedragsdeskundige.
3. De leden van de klachtencommissie worden benoemd voor een periode van vier jaar. Ze zijn éénmaal herbenoembaar.
4. De leden van de klachtencommissie worden benoemd, geschorst en ontslagen door het college.
5. De leden kunnen slechts van hun functie ontheven worden wegens verwaarlozing van hun taak of wegens andere redenen op grond waarvan handhaving als lid redelijkerwijs niet kan worden verlangd. Het lid maakt per direct geen deel meer uit van de commissie.
6. De leden kunnen zelf terugtreden. Zij stellen het college schriftelijk op de hoogte. Het vertrekkend lid blijft aan totdat in zijn of haar opvolging is voorzien, tenzij sprake is van ernstige onvoorzienbare omstandigheden.

### Artikel 3 Vergoeding

1. De vergoeding voor de voorzitter bedraagt € 230,00 per bijgewoonde vergadering. Voor de overige leden bedraagt de vergoeding per bijgewoonde vergadering bedraagt € 160,00 per vergadering.
2. Aan de voorzitter en de leden wordt een vergoeding verstrekt voor het woon-werkverkeer tot een bedrag van € 0,28 per kilometer.

### Artikel 4 Secretaris klachtencommissie

1. Het college wijst een medewerker als secretaris aan en diens plaatsvervangers.
2. De secretaris:
  - a. is het eerste aanspreekpunt binnen de gemeente Súdwest-Fryslân voor de klager;
  - b. zorgt voor het uitzetten van de klachten en bemiddeling hierover in de organisatie;
  - c. draagt zorg voor het geven van informatie -en het adviseren over de toepassing van de klachtregeling en -procedure;
  - d. zorgt voor het bewaken van de procedure en formuleert daartoe zo nodig voorstellen;
  - e. zorgt voor het desgevraagd te woord staan en informatie verstrekken aan een klager;
  - f. zorgt voor het bevestigen van de ontvangst, het registreren van alle ontvangen klachten en het rapporteren over de wijze van afdoening daarvan;
  - g. zorgt voor het registreren en coördineren van de schriftelijke klachten die bij de Nationale Ombudsman zijn ingediend en het verzorgen van de correspondentie daaromtrent.

## Hoofdstuk 3 De procedure

### Artikel 5 Indienen klacht

1. De klacht wordt ingediend bij de commissie en terstond doorgeleid naar de secretaris.
2. Een klacht kan zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend. Een schriftelijk ingediende klacht wordt ondertekend en bevat ten minste:
  - a. de naam en het adres van de indiener;
  - b. de dagtekening;
  - c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.

### Artikel 6 Bemiddeling

1. Voordat tot klachtenbehandeling wordt overgegaan wordt onderzocht of de klacht voor bemiddeling in aanmerking komt. Het doel van de bemiddeling is het verschil van mening, dat aan de klacht ten grondslag ligt, op te lossen.
2. De bemiddeling over de klacht vindt plaats door tussenkomst van de verantwoordelijk leidinggevende van de beklaagde.

3. Na afronding van de bemiddeling informeert de verantwoordelijk leidinggevende de secretaris over de uitkomst van de bemiddeling. De uitkomst van de bemiddeling wordt schriftelijk vastgelegd. De secretaris zendt een afschrift hiervan naar de klager en de beklaagde.
4. De secretaris sluit de klachtenbehandeling af, indien de klager geen voortzetting van de klacht wenst.

### **Artikel 7 Klachtenbehandeling**

1. Indien de klacht niet voor bemiddeling in aanmerking komt of bemiddeling niet heeft geleid tot intrekking van de klacht, heeft de beklaagde de gelegenheid een toelichting te geven op de gedraging waarover is geklaagd. Klager en beklaagde kunnen zich bij de klachtenbehandeling laten bijstaan.
2. De klachtencommissie spreekt geen oordeel uit zonder klager en beklaagde te hebben gehoord. Ook hier kunnen de klager en de beklaagde zich bij de klachtenbehandeling laten bijstaan.
- 3.
4. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien:
  - a. de klacht kennelijk ongegrond is,
  - b. de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord, of
  - c. de klager niet binnen een door de secretaris gestelde redelijke termijn verklaart dat hij gebruik wil maken van het recht te worden gehoord.
5. De klachtencommissie houdt een besloten hoorzitting in de gemeente Súdwest-Fryslân.
6. De klachtencommissie kan bij derden en/of deskundigen advies of inlichtingen inwinnen en hen zo nodig uitnodigen bij de hoorzitting aanwezig te zijn. Indien daaraan kosten zijn verbonden hoger dan € 1.000,00 is vooraf een machtiging van het college vereist.
7. De klachtencommissie stelt de klager, de verantwoordelijk leidinggevende en de beklaagde, binnen zes weken nadat de klager zich tot de klachtencommissie heeft gewend schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van haar oordeel en/of advies over de klacht. De klachtencommissie kan de behandeling van de klacht voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk, met redenen omkleed, mededeling gedaan aan de klager en aan de beklaagde.
8. Indien het voor de klachtencommissie niet mogelijk is de klacht te behandelen binnen de termijnen in het zesde lid, doet zij daarvan binnen deze termijnen schriftelijk mededeling aan de klager, de verantwoordelijk leidinggevende en degene over wie wordt geklaagd. Verder uitstel is mogelijk voor zover de klager daarmee schriftelijk instemt.
9. Over een klacht over de toegang tot jeugdhulp brengt de klachtencommissie een advies uit aan het college.
10. Over een klacht over de verlening van jeugdhulp geeft de klachtencommissie een oordeel.
11. Het advies of oordeel over de klacht kan luiden:
  - a. (kennelijk )niet-ontvankelijk;
  - b. (kennelijk) ongegrond; of
  - c. (kennelijk) gegrond.

### **Artikel 8 Het niet (verder) behandelen van een klacht**

Artikel 9:8 van de Awb is van overeenkomstige toepassing op het niet in behandeling nemen van klachten in de zin van deze regeling.

### **Artikel 9 Klachtenafhandeling**

1. Binnen vier weken na de ontvangst van het advies van de klachtencommissie over de klacht over de toegang van jeugdhulp stelt het college de klager, beklaagde en diens leidinggevende schriftelijk en gemotiveerd in kennis van zijn besluit.
2. Binnen vier weken na de ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie over de klacht over de verlening van jeugdhulp deelt het college mede of het naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja welke. De beslissing wordt kenbaar gemaakt aan de klachtencommissie, de klager, de beklaagde en diens leidinggevende.

### **Artikel 10 Nationale Ombudsman**

Tegen een beslissing van het college op een klacht tot de toegang tot jeugdhulp kan de klager zich wenden tot de Nationale Ombudsman.

### **Artikel 11 Onvoorziene gevallen**

In die gevallen waarin de Awb, de Jeugdwet, dit hoofdstuk of nadere uitvoeringsregels, bedoeld in artikel 15 niet voorzien, beslist de voorzitter van de klachtencommissie.

## **Hoofdstuk 4 Overige bepalingen**

### **Artikel 12 Jaarverslag**

1. De klachtencommissie stelt een geanonimiseerd jaarverslag op ten aanzien van het aantal behandelde klachten, de aard daarvan en het resultaat van de behandeling.
2. Het jaarverslag wordt ter kennisneming aan het college gestuurd.

### **Artikel 13 Inzage in stukken**

Voor de behandeling van de klacht kan de klachtencommissie relevante stukken inzien met inachtneming van het bepaalde in de Algemene verordening gegevensbescherming en het bepaalde in de Jeugdwet.

### **Artikel 14 Geheimhouding**

De leden van de klachtencommissie, de secretaris en eventuele getuigen en deskundigen zijn tot geheimhouding verplicht, 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.

## **Hoofdstuk 5 Slotbepalingen**

### **Artikel 15 Overgangsbepaling**

Op klachten, die vóór de inwerkingtreding van deze regeling zijn ingediend, is de Klachtenregeling gemeente Súdwest-Fryslân vastgesteld op 3 maart 2011 van toepassing.

### **Artikel 16 Inwerkingtreding**

1. Deze regeling treedt de dag na haar bekendmaking in werking.
2. Zij kan worden aangehaald als: Klachtenregeling Jeugd.

Aldus vastgesteld door het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Súdwest-Fryslân.....

de secretaris,

de burgemeester,