

Klachtenregeling jongeren Via Almata

1. Belang van rechtsbescherming

Voor jongeren die verblijven en behandeld worden in de gesloten jeugdzorgvoorziening Via Almata is het van belang dat zij aan een onafhankelijke instantie klachten kunnen voorleggen. Deze instantie, zijnde de klachtencommissie van Via Almata, is bevoegd om beslissingen/gedragingen op hun rechtmatigheid alsmede naar de normen van redelijkheid en billijkheid te beoordelen en zonodig te herzien. Het is tevens een toets op rechtmatigheid, het streven naar menswaardigheid en het bieden van rechtsbescherming. Mede met het oog hierop kunnen jongeren, naast het formele klachtrecht, beroep te doen op de vertrouwenspersoon van het AKJ, etc. en/of kan men een bemiddelingstraject initiëren, zich wenden tot/participeren in de cliëntenraad en/of gesprekken aangaan met medewerkers van Via Almata (mentor, groepsleiding, gedragsdeskundige, etc.). Ons instellingsbeleid bestaat erin dat zaken zo snel mogelijk en op een 'laag' niveau worden afgehandeld, vanuit het belang van de jongere. Het bestaan van een beklagrecht, zowel het formele als het informele traject, is daarmee inherent verbonden met de kwaliteit van ons instellingsbeleid!

Teneinde bovenstaande doelstellingen te realiseren, evalueren en te verbeteren is communicatie zowel naar jongeren als naar medewerkers van wezenlijk belang. Jongeren dienen grondig geïnformeerd te zijn, en te blijven zijn, over hun plichten maar vooral ook over hun rechten. Middels de intakegesprekken, week- en mentorgesprekken, de groepsregels, de cliëntenraad en andere gremia worden jongeren structureel geïnformeerd over hun rechten. Dit met het oog op het waarborgen van voldoende rechtsbescherming ten aanzien van de bij ons verblijvende jongeren.

2. Onderscheid "speciale" klachten en "reguliere" klachten

Voor jongeren in Via Almata gelden twee (formele) klachttrajecten:

- **het speciale klachtrecht**
- **het reguliere klachtrecht**

Voor elk traject gelden vaak andere uitgangspunten, termijnen, bevoegdheden en kaders bijgevolg is het van wezenlijk belang dat zowel medewerkers als de jongeren die worden behandeld in Via Almata hierover goed geïnformeerd zijn.

3. Speciaal klachtrecht

3.1 Grondslag

Artikel 4.2.1 tot en met 4.2.3 van de Jeugdwet en artikel 74 tot en met 76 van de BJJ regelen het klachtrecht terzake van beslissingen over/toepassingen van beperkende maatregelen en beslissingen aangaande verlof. Gezien dit klachtrecht wettelijk gezien specifiek betrekking heeft op jongeren die geplaatst zijn binnen een instelling voor JeugdzorgPlus, definieert men deze vorm van klachtrecht als speciaal klachtrecht dat wordt behandeld door een speciale klachtencommissie. Alle (andere) gedragingen waarover een jongere klaagt, vallen onder het reguliere klachtrecht en worden behandeld door een reguliere klachtencommissie (zie verder onder 4).

3.2 Wie kan klagen?

Elke jongere die verblijft in Via Almata of degene die het gezag over hem of haar heeft. Daarnaast hebben medewerkers een meldplicht als zij feiten signaleren of hadden moeten signaleren die “klachtwaardig” zijn.

3.3 Waarover kan men klagen?

Middels het speciale klachtrecht kan men uitsluitend klagen over beslissingen die genomen zijn over en toepassing van (Jeugd)wet):

- **Beperkende maatregelen** (art. 6.3.1 – 6.3.5, art. 6.3.7)
 - De vrijheidsbeperkende maatregelen, die in het behandelplan zijn opgenomen, kunnen worden toegepast, voor zover dit nodig is om te voorkomen dat de jongere zich onttrekt aan de noodzakelijke jeugdzorg of voor zover dit nodig is voor de veiligheid van de jongere of anderen.
 - De hulpverleningsprogramma’s en geneeskundige behandeling die in het behandelplan zijn opgenomen, kunnen tegen de wil van de jongere of van degene die het gezag over hem/haar uitoefent, worden toegepast voor zover dit nodig is om het met het verblijf beoogde doel te bereiken.
 - De communicatiebeperkingen kunnen tegen de wil van de jongere of van degene die het gezag over hem/haar uitoefent, worden toegepast voor zover dit nodig is om te voorkomen dat het met het verblijf beoogde doel wordt tegengewerkt.
 - De controlemaatregelen die in het behandelplan zijn opgenomen, kunnen tegen de wil van de jongere of van degene die het gezag over hem/haar uitoefent, worden toegepast voor zover dit nodig is om te controleren of hetgeen in het behandelplan is opgenomen, wordt nagekomen. Deze maatregelen kunnen bovendien worden toegepast voor zover dit nodig is om te voorkomen dat de jeugdzorg aan andere jongeren wordt tegengewerkt.
 - Er is een aantal beperkende maatregelen dat specifiek ten aanzien van vervoer kan worden toegepast. Ook ten aanzien van deze
 - Met betrekking tot de jongere kunnen, anders dan ter uitvoering van een behandelplan of ter handhaving van de huisregels, geen maatregelen, methoden of beperkingen tegen zijn/haar wil of die van degene die het gezag over hem/haar uitoefent worden toegepast dan ter overbrugging van tijdelijke noodsituaties. De toepassing vereist binnen 24u nadat deze is aangevangen de instemming van de gedragswetenschapper. De maatregelen, methoden of beperkingen worden ten hoogste gedurende 7 opeenvolgende dagen toegepast.
- **Verlof** (art. 6.4.1)

3.4 Hoe kan men klagen?

Men kan enkel schriftelijk een klacht indienen bij de klachtencommissie, waarbij indien nodig bijstand van een tolk mogelijk is.

3.5 Bij wie kan men klagen?

Bovengenoemde beslissingen en toepassingen zijn ingrijpend ten aanzien van de jongere bijgevolg is de behandeling van klachten daaromtrent met extra waarborgen omgeven. Zo is bij de behandeling van dergelijke klachten de samenstelling van de klachtencommissie specifiek. In alle gevallen dient er een jurist en een gedragswetenschapper zitting te hebben in de commissie. Als het een klacht tegen een geneeskundige behandelmethodes betreft, dient er tevens een arts zitting te

hebben. Betreft deze methode bovendien een psychische stoornis dan dient de arts een psychiater te zijn.

3.6 Bemiddeling

Op verzoek van de klager kan er over bovengenoemde beslissingen en toepassingen eerst worden bemiddeld door een lid van de klachtencommissie (bemiddelaar). Indien bij ontvangst van de klacht bij de klachtencommissie de mogelijkheid bestaat om eerst een informeel traject van bemiddeling aan te gaan, dan wordt dit voorgesteld bij de jongere en wordt er enkel mits diens toestemming overgegaan tot bemiddeling. Leidt de bemiddeling een tot voor de klager bevredigende oplossing, dan hoeft de klacht niet meer te worden behandeld. Een afschrift van het resultaat van de bemiddeling wordt bezorgd aan de jongere en de directeur van de inrichting.

Voor bemiddeling gelden dezelfde termijnen als de klachtbehandeling.

3.7 Wat is de termijn (indiening klacht)?

Een klacht moet binnen redelijke termijn van een half jaar bij de klachtencommissie worden ingediend. Is deze termijn overschreden, dan betekent dit niet dat de klachtencommissie de klacht per definitie niet behandelt, maar zal de klachtencommissie oordelen of behandeling nog mogelijk is.

3.8 Duur klachtbehandeling

Er dient door de speciale klachtencommissie binnen 4 weken na ontvangst van de klacht een beslissing genomen te worden. Er is geen verlenging mogelijk.

Een afschrift van de beslissing wordt verzonden aan de jongere en aan de directeur van de inrichting.

3.9 Bijstand klager

De klager kan zich te allen tijde laten bijstaan door een vertrouwenspersoon. De klager bepaalt zelf door wie hij/zij zich wil laten bijstaan. Het kan bijvoorbeeld gaan om een vertrouwenspersoon van het AKJ, een familielid maar ook om bijvoorbeeld een advocaat.

Als de klager de Nederlandse taal onvoldoende beheerst, draagt de voorzitter van de klachtencommissie er zorg voor dat er een tolk aanwezig is opdat de klager de behandeling van zijn klacht goed kan volgen.

3.10 Hoor en wederhoor

De klager en de degene over wie is geklaagd worden door de klachtencommissie in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk toelichting te geven op de beslissing waarover is geklaagd. Zie ook verder klachtenprocedure Via Almata (verweer – zitting).

3.11 Schorsing van de beslissing waartegen de klacht zich richt

Enkel op verzoek van de jongere kan men de beslissing waartegen de klacht zich richt schorsen. De bevoegdheid tot schorsen is voorbehouden aan de voorzitter van de beroepscommissie (art. 1 sub m BJJ), zijnde de Raad voor de Strafrechtstoepassing en Jeugdbescherming.

3.12 Beslissing klacht

De speciale klachtencommissie kan over de ingediende klacht het volgende beslissen:

- men is onbevoegd om de betreffende klacht te behandelen;
- de ingediende klacht is niet-ontvankelijk;
- de ingediende klacht is ongegrond;
- de ingediende klacht is gegrond.

Het oordeel van de speciale klachtencommissie is bindend.

De beslissing wordt met redenen omkleed waarvan een afschrift aan klager en directeur wordt toegezonden en daarbij wordt vermeld dat het instellen van beroep mogelijk is en de wijze waarop. Op verzoek van de klager kan de klacht worden ingetrokken, schriftelijk en met redenen omkleed. In het kader van rechtsbescherming wordt de klacht, naar het oordeel van de commissie, al dan niet verder behandeld.

3.13 Wat zijn de gevolgen van een gegrond verklaarde klacht?

Indien een klacht gegrond wordt verklaard kan dit tot gevolg hebben dat de klachtencommissie bepaalt dat:

- de beslissing geheel of gedeeltelijk wordt vernietigd, hetgeen de vernietiging van de betreffende rechtsgevolgen van de beslissing of het vernietigde deel met zich meebrengt;
- er een nieuwe beslissing dient genomen te worden en welke termijn daarvoor geldt;
- er een tegemoetkoming aan klager wordt gesteld en welke dit precies is.

3.14 Beroep

Zowel de klager als de beklagde kunnen bij de Raad voor de Strafrechtstoepassing en Jeugdbescherming een beroep instellen. Middels het afschrift van de klachtuitspraak wordt gewezen op deze beroepsmogelijkheid.

Als de RSJ een besluit heeft genomen, is dit bindend en zijn er geen verdere beroepsmogelijkheden.

4. Regulier klachtrecht

4.1 Grondslag

Artikel 4.2.1 tot en met 4.2.3 van de Jeugdwet regelen het reguliere klachtrecht terzake van gedragingen die binnen Via Almata jegens de jongere worden getoond.

4.2 Wie kan klagen?

De klager betreft de jongere, diens ouder, diens ouder zonder gezag, diens voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over jongere uitoefent of de pleegouder, iemand die optreedt namens genoemde personen of een nabestaande van genoemde personen. Daarnaast hebben medewerkers een meldplicht als zij feiten signaleren of hadden moeten signaleren die "klachtwaardig" zijn.

4.3 Waarover kan men klagen?

Middels het reguliere klachtrecht kan men klagen over een gedraging van een medewerker (van Via Almata of van voor Via Almata werkende personen, zelfs indien deze overleden is). Een gedraging betreft enig handelen of het nalaten alsmede het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor de cliënt.

De jongere wordt na het indienen van de klacht geïnformeerd over het passende klachttraject gevolgd met de daarin geldende samenstelling, termijnen en van toepassing zijnde kaders (doorzendplicht).

4.4 Hoe kan men klagen?

Men kan zowel schriftelijk als mondeling een klacht indienen bij de reguliere klachtencommissie.

4.5 Bij wie kan men klagen?

Men kan over bovenvermelde gedragingen klagen bij een reguliere klachtencommissie die minstens bestaat uit drie onafhankelijke leden.

4.6 Bemiddeling

Op verzoek van de klager kan er worden bemiddeld door een lid van de klachtencommissie (bemiddeling). Indien bij ontvangst van de klacht bij de klachtencommissie de mogelijkheid bestaat om eerst een informeel traject van bemiddeling aan te gaan, dan wordt dit voorgesteld bij de jongere en wordt er enkel mits diens toestemming overgegaan tot bemiddeling.

Leidt de bemiddeling een tot voor de klager bevredigende oplossing, dan hoeft de klacht niet meer te worden behandeld. Een afschrift van het resultaat van de bemiddeling wordt bezorgd aan de jongere en de directeur van de inrichting.

Voor bemiddeling gelden dezelfde termijnen als de klachtbehandeling.

4.7 Wat is de termijn (indiening klacht)?

Een klacht moet binnen redelijke termijn van een half jaar bij de klachtencommissie worden ingediend. Is deze termijn overschreden, dan betekent dit niet dat de klachtencommissie de klacht per definitie niet behandelt, maar zal de klachtencommissie oordelen of behandeling nog mogelijk is.

4.8 Duur klachtbehandeling

Binnen 6 weken na ontvangst worden de klager en de beklagde door de klachtencommissie in kennis gesteld, schriftelijk en met redenen omkleed, al dan niet vergezeld met aanbevelingen.

Verlenging is in het reguliere klachtrecht wel mogelijk, dit in tegenstelling tot het speciale klachtrecht. Zowel de klager als de beklagde worden hierover gemotiveerd geïnformeerd (schriftelijk/mondeling) door de klachtencommissie waarbij tevens de termijn wordt aangegeven wanneer het oordeel wordt uitgebracht.

4.9 Bijstand klager

De klager kan zich te allen tijde laten bijstaan door een vertrouwenspersoon. De klager bepaalt zelf door wie hij/zij zich wil laten bijstaan. Het kan bijvoorbeeld gaan om een vertrouwenspersoon van het AKJ, een familielid maar ook om bijvoorbeeld een advocaat.

Als de klager de Nederlandse taal onvoldoende beheerst, draagt de voorzitter van de klachtencommissie er zorg voor dat er een tolk aanwezig is opdat de klager de behandeling van zijn klacht goed kan volgen.

4.10 Hoor en wederhoor

De klager en de degene over wie is geklaagd worden door de klachtencommissie in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk toelichting te geven op de gedraging waarover is geklaagd. Zie ook verder klachtenprocedure Via Almata (verweer – zitting).

4.11 Schorsing van de beslissing/gedraging waartegen de klacht zich richt

Over het schorsen van de beslissing waartegen men klaagt voorziet de wetgeving geen expliciete mogelijkheden, wat niet betekent dat de mogelijkheid niet bestaat. Echter betreft het reguliere klachtrecht gedragingen wat vaak impliceert dat het schorsen van de gedraging waarover men klaagt niet steeds mogelijk is.

4.12 Beslissing klacht

De reguliere klachtencommissie kan over de ingediende klacht het volgende beslissen:

- men is onbevoegd om de betreffende klacht te behandelen;
- de ingediende klacht is niet-ontvankelijk;
- de ingediende klacht is ongegrond;
- de ingediende klacht is gegrond.

Aan het oordeel van de commissie kunnen tevens aanbevelingen geformuleerd worden.

Het oordeel van de reguliere klachtencommissie is niet bindend.

De beslissing wordt met redenen omkleed waarvan een afschrift aan klager en directeur wordt toegezonden en daarbij wordt vermeld dat het instellen van beroep mogelijk is en de wijze waarop. Op verzoek van de klager kan de klacht worden ingetrokken, schriftelijk en met redenen omkleed. In het kader van rechtsbescherming wordt de klacht, naar het oordeel van de commissie, al dan niet verder behandeld.

4.13 Wat zijn de gevolgen van een gegrond verklaarde klacht?

De beklagde laat klachtencommissie schriftelijk weten of hij het oordeel deelt, of hij naar aanleiding van het oordeel maatregelen neemt en zo ja welke.

4.14 Beroep

In tegenstelling tot het speciale klachtrecht is er in het kader van het reguliere klachtrecht geen beroep mogelijk bij de RSJ. Wel kan men zich beroepen op de nationale ombudsman.

5. Overzicht speciaal en regulier klachtrecht

	Speciaal klachtrecht	Regulier klachtrecht
Grondslag	Jeugdwet, art. 6.5.1 – 6.6.3	- Jeugdwet, art. 4.2.1 – 4.2.3 - BJJ, art. 74 – 76
Wie kan klagen (klager)?	Jongere of degene die gezag over hem heeft	- Jongere, ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over jongere uitoefent of de pleegouder - Iemand die optreedt namens bovengenoemde personen - Een nabestaande van bovengenoemde personen
Waarover klagen?	Jeugdwet; beslissingen over/toepassing van: - Beperkende maatregelen (art. 6.3.1, lid 1; art. 6.3.2, lid 1; art. 6.3.3, lid 1; art. 6.3.4, lid 1 en 3; art. 6.3.5, lid 1; art. 6.3.7)	- Gedragingen van personeel van/iemand die werkzaam is voor Via Almata - Meldplicht medewerkers over “klachtwaardige” feiten

	<ul style="list-style-type: none"> - Verlof (art. 6.4.1) - Meldplicht medewerkers over "klachtwaardige" feiten 	
Hoe klagen?	Schriftelijk	Schriftelijk of mondeling
Bij wie?	Speciale klachtencommissie, bestaande uit min.: <ul style="list-style-type: none"> - jurist - gekwalificeerde gedragswetenschapper - arts/psychiater 	Reguliere klachtencommissie, bestaande uit min. 3 onafhankelijke leden
Termijn	Redelijke termijn: binnen 6 maanden	Redelijke termijn: binnen 6 maanden
Duur klachtbehandeling	<ul style="list-style-type: none"> - Beslissing binnen 4 weken na ontvangst klacht - Geen verlenging mogelijk 	<ul style="list-style-type: none"> - Beslissing binnen 6 weken na ontvangst klacht - Verlenging mogelijk: klager en beklaagde worden hierover gemotiveerd geïnformeerd (hoeft niet schriftelijk) + termijn wordt aangegeven wanneer oordeel wordt uitgebracht
Bijstand klager	Een vertrouwenspersoon	Een vertrouwenspersoon
Bemiddeling	Op verzoek van jongere mogelijk	Op verzoek van jongere mogelijk
Hoor en wederhoor	De klager en de degene over wie is geklaagd worden door de klachtencommissie in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk toelichting te geven op de gedraging waarover is geklaagd.	De klager en de degene over wie is geklaagd worden door de klachtencommissie in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk toelichting te geven op de gedraging waarover is geklaagd.
Schorsing van de beslissing waartegen de klacht zich richt	<ul style="list-style-type: none"> - Op verzoek van de jongere - Bevoegd: voorzitter van de beroepscommissie (RSJ) 	<ul style="list-style-type: none"> - Wordt niet vermeld, maar is niet uitgesloten - Gezien het ook om gedragingen kan gaan, is schorsing echter niet altijd mogelijk
Beslissing klacht	<ul style="list-style-type: none"> - Onbevoegd, niet-ontvankelijk, ongegrond of gegrond - Belang van doorzendplicht - Oordeel is bindend - Beslissing met redenen omkleed + afschrift aan klager en directeur + mogelijkheid aangeven tot beroep 	<ul style="list-style-type: none"> - Onbevoegd, niet-ontvankelijk, ongegrond of gegrond - Belang van doorzendplicht - Oordeel niet bindend - Beslissing met redenen omkleed + afschrift aan klager en directeur + mogelijkheid aangeven tot beroep
Gevolgen gegronde klacht	<ul style="list-style-type: none"> - beslissing geheel of gedeeltelijk vernietigd + vernietiging rechtsgevolgen - nieuwe beslissing nemen + termijn - tegemoetkoming aan klager + aangeven welke 	De beklaagde laat klachtencommissie schriftelijk weten of hij het oordeel deelt, of hij n.a.v. het oordeel maatregelen neemt en zo ja welke.
Klachtberoep	RSJ (Bindend besluit)	Nationale ombudsman