

Klachtenregeling Via Jeugd

Via Jeugd is een Limburgse organisatie voor jeugdbescherming, jeugdhulp en onderwijs, die zich richt op de groep jeugdigen met zeer ernstige gedragsproblemen. Jeugdigen die gebaat zijn bij specialistische hulp, al dan niet in een gesloten setting. Vaak is er tevens sprake van psychiatrische klachten, zoals autisme, en ADHD, een (licht) verstandelijke beperking, (beginnende) verslaving aan alcohol of drugs, of van gedragsproblemen (agressie, grensoverschrijdend gedrag of geweldpleging). Behandeling van de jeugdigen binnen Via Jeugd kan ook ambulante zijn.

De jeugdzorg en hiermee Via Jeugd staat voor een veranderende toekomst. We gaan toe naar minder gesloten opnames en meer kort verblijf of ambulante behandeling of begeleiding. Dat betekent dat we toe gaan naar minder gesloten opnames en jongeren die thuis of dichtbij huis behandeling krijgen in de buurt van hun netwerk, school en andere activiteiten. Deze positieve verandering wordt nu al zichtbaar. We zien een gestage afname van plaatsingen.

Via Jeugd is gesitueerd in Limburg: Cadier en Keer. Via Jeugd biedt, ambulante en gesloten jeugdhulp aan, de zgn. JeugdzorgPlus. De Plus omdat gesloten jeugdhulp die Via Jeugd biedt veel meer omvat dan de geslotenheid. Het is een zeer intensieve vorm van jeugdhulp die in trajectvorm wordt aangeboden aan jeugdigen die aan het afglijden zijn op een manier die we als maatschappij niet kunnen toestaan. Tegelijkertijd blijken deze jeugdigen onvoldoende bereikbaar voor hulpverlening: ze laten zich niet helpen en onttrekken zich aan noodzakelijke zorg of worden daaraan door anderen onttrokken. JeugdzorgPlus is er voor jeugdigen met een ernstige ontwikkelbedreiging die in een situatie geplaatst moeten worden waarin een behandeling onontkoombaar is. Dat betekent dus dat er vrijheidsbeperkende en controlerende maatregelen ingezet kunnen worden tegen de wil in van de jongeren (en wettelijk vertegenwoordigers).

Via Jeugd Ambulant, met locaties in Echt en Cadier en Keer, biedt ambulante begeleiding en behandeling aan jongeren, jongvolwassenen en ouders die zelfstandig wonen maar nog wel begeleiding nodig hebben. Het kan hierbij ook gaan om jongeren die uitstromen uit de JeugdzorgPlus. Daarnaast biedt Via Jeugd in Cadier en Keer ambulante begeleiding aan jongeren en jongvolwassenen die tussen wal en schip dreigen te vallen, bijvoorbeeld omdat ze complexe begeleiding nodig hebben bij wonen, onderwijs, werk of dagbesteding.

Als aanbieder van jeugdhulp streeft Via Jeugd naar optimale hulp- en dienstverlening aan haar cliënten. Dat neemt niet weg dat zich situaties kunnen voordoen waarin de jeugdige of een ouder niet tevreden is over gedragingen van Via Jeugd of van voor haar werkzame personen. Daarom verplicht de Jeugdwet iedere jeugdhulpaanbieder een klachtenregeling op te stellen. Tevens is er een klachtencommissie. In de klachtenregeling dient zo nauwkeurig mogelijk te zijn omschreven door wie, waartegen, binnen welke termijn en volgens welke procedure, kan worden geklaagd.

Als een cliënt aangeeft een klacht te hebben zal eerst een gesprek met de betreffende medewerker en/of diens leidinggevende worden aangeboden. In dit gesprek zal de onvrede worden besproken en samen met de cliënt naar een oplossing worden gezocht. Als een gesprek niet tot een oplossing leidt of als er van een gesprek wordt afgezien dan kan de klacht worden ingediend bij de klachtencommissie. Via Jeugd heeft als uitgangspunt dat ook bij de klachtencommissie bemiddeling voorop staat. In samenspraak met de klager en Via Jeugd kan de klachtencommissie zoeken naar een oplossing die door alle betrokken partijen als redelijk en bevredigend wordt ervaren. Pas als dat niet mogelijk is, zal de klachtencommissie een uitspraak moeten doen. Daarvoor is een zorgvuldige klachtenbehandeling noodzakelijk. Daarom stelt Via Jeugd de volgende klachtenregeling voor cliënten vast.

Het doel van de klachtenregeling is om klachten effectief en op een laagdrempelige manier te behandelen. Waar mogelijk zal getracht worden bemiddelend op te treden. In samenspraak met de klager en de jeugdhulpaanbieder kan hij zoeken naar een oplossing die door de betrokken partijen als redelijk en bevredigend wordt ervaren.

1. Begripsomschrijvingen

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

- a. Via Jeugd : een jeugdhulpaanbieder als bedoeld in artikel 1.1 van de Jeugdwet die zich als overkoepelend orgaan richt op jeugdbescherming, jeugdhulp en onderwijs. Van het organisatorisch verband maken verder deel uit Via Jeugd en Via Ambulant;
- b. Via Jeugd : onderdeel van Via Jeugd dat als JeugdzorgPlus instelling zorg aanbiedt voor gesloten jeugdhulp; jeugdigen kunnen alleen bij Via Jeugd geplaatst worden met een machtiging van de kinderrechter;

- c. Via Ambulant : onderdeel van Via Jeugd dat ambulante jeugdhulp aanbiedt;
- d. directeur-bestuurder
: degene die door de raad van toezicht verantwoordelijk is gesteld voor de dagelijkse leiding binnen Via Jeugd of diens plaatsvervanger;
- e. jeugdige : als bedoeld in artikel 1.1 van de Jeugdwet
- f. jeugdhulp : als bedoeld in artikel 1.1 van de Jeugdwet
- g. groep : een afzonderlijke leefeenheid binnen Via Jeugd;
- h. gesloten accommodatie
: bouwkundige voorziening of deel van een bouwkundige voorziening met het daarbij behorende terrein, waar gesloten jeugdhulp wordt verleend;
- i. gesloten jeugdhulp
: opname, verblijf en jeugdhulp in een gesloten accommodatie op basis van een machtiging van de kinderrechter als bedoeld in de artikelen 6.1.2, 6.1.3 of 6.1.4 van de Jeugdwet;
- j. klachtencommissie
: de door Via Jeugd ingestelde, onafhankelijke commissie die verantwoordelijk is voor de behandeling van klachten zoals beschreven in deze regeling;
- k. klager : de persoon of de personen die een klacht heeft of hebben ingediend;
- l. gedragswetenschapper
: Als categorieën van gekwalificeerde gedragswetenschappers worden aangewezen:
-beroepsbeoefenaren die zijn ingeschreven in het register Kinder- en Jeugdpsychologen van het Nederlands Instituut van Psychologen;
-beroepsbeoefenaren die als postmaster-orthopedagoog SKJ of als postmaster-psycholoog SKJ zijn ingeschreven in het register, bedoeld in artikel 5.2.1, eerste lid, van het Besluit Jeugdwet;
-beroepsbeoefenaren die als gezondheidszorgpsycholoog, psychotherapeut of orthopedagoog-generalist zijn ingeschreven in het register, bedoeld in artikel 3 van de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg.
- m. klacht : een uiting van ontevredenheid over een gedraging van Via Jeugd of voor haar werkzame of haar verantwoordelijkheid werkzame personen (medewerkers, stagiairs en vrijwilligers) dan wel een uiting van ontevredenheid over een beslissing over een vrijheidsbeperkende maatregel als bedoeld in paragraaf 6.3 van de Jeugdwet of over het verlof als bedoeld in artikel 6.4.1 van de Jeugdwet;
- n. vrijheidsbeperkende maatregel (als bedoeld in paragraaf 6.3 van de Jeugdwet)
: een maatregel die, ook tegen de wil van de jeugdige of die van degene die het gezag over hem uitoefent, kan worden getroffen en waarmee de jeugdige binnen de gesloten accommodatie in zijn vrijheden wordt beperkt;

o. klachtenreglement

: het reglement als bedoeld in artikel 4.2.1, lid 3, van de Jeugdwet waarin de klachtencommissie de wijze waarop zij haar werkzaamheden, verricht heeft vastgelegd;

p. gedraging : handelen of nalaten van Via Jeugd en/of een persoon of personen die voor haar of onder haar verantwoordelijkheid werkzaam zijn jegens een jeugdige, ouder of pleegouder in het kader van de verlening van jeugdhulp;

q. verweerder : Via Jeugd of een voor haar werkzaam persoon over wie een klacht wordt ingediend;

r. bemiddelaar : een daartoe door en uit de klachtencommissie aangewezen lid van de klachtencommissie, die het bemiddelingsgesprek voert;

s. bemiddelingsgesprek

: een gesprek naar aanleiding van een klacht door een lid van de klachtencommissie tussen de klager en, zo mogelijk, de persoon of personen waartegen de klacht is gericht; doel van het gesprek is om te onderzoeken of de situatie die ten grondslag heeft gelegen aan de klacht tussen beide partijen naar ieders tevredenheid kan worden opgelost zonder verdere behandeling van de klacht;

t. verweerschrift

: de schriftelijke toelichting op de klacht, waartoe degene waarover is geklaagd door de klachtencommissie in de gelegenheid wordt gesteld.

u. vertrouwenspersoon (als bedoeld in paragraaf 6.6 van de Jeugdwet)

: persoon die jeugdigen, ouders of pleegouders op hun verzoek ondersteunt bij problemen en klachten in verband met de geboden jeugdhulp bij Via Jeugd;

v. secretaris : de secretaris in dienst van Via Jeugd, die ter ondersteuning van de werkzaamheden aan de klachtencommissie is verbonden. De secretaris is belast met de volgende taken:

- Een correcte procedurele afhandeling van de klacht.
- De secretaris zorgt voor het versturen van een brief bij een onvolledige klacht, bij het niet in behandeling nemen van een klacht en bij het opschorten van de Afhandelingstermijn.
- Daarnaast verstuurt de secretaris de ontvangstbevestigingen, plant hij de hoorzittingen, maakt hij een verslag van de hoorzitting en stelt hij het oordeel namens de klachtencommissie op.

2. Algemene bepalingen

2.1. Op grond van paragraaf 4.2.a. (art. 4.2.1 t/m art. 4.2.3) en art. 6.5.1 t/m 6.5.3 van de Jeugdwet, wordt in dit reglement de werkwijze van de klachtencommissies gesloten jeugdzorg van jeugdhulpaanbieder Via Jeugd vastgelegd.

2.2. De jeugdige en degene die het gezag over hem heeft, worden bij aanvang van de (gesloten) jeugdhulp door Via Jeugd geïnformeerd over de klachtenregeling. De jeugdige en degene(n) die het gezag over hem heeft, ontvangen in ieder geval een (digitaal) exemplaar van de klachtenregeling.

2.3. De stukken die betrekking hebben op de klacht worden door Via Jeugd ten minste bewaard gedurende de periode dat de klacht in behandeling is en uiterlijk tot twee jaar na definitieve afhandeling van de klacht. Dit klachtdossier maakt geen deel uit van het cliëntendossier. Voor het beheer en de vernietiging van de klachtdossiers is de secretaris verantwoordelijk.

3. Indienen van een klacht

3.1. Een klacht tegen Via Jeugd over een gedraging van haar of van voor haar werkzame personen jegens een jeugdige, een ouder, een ouder zonder gezag, een voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of een pleegouder kan worden ingediend (a) door of namens 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 of (b) door een nabestaande, indien de jeugdige, een ouder, een ouder zonder gezag, een voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of een pleegouder is overleden. Een klacht kan niet worden ingediend over beleidsregels of andere regels van Via Jeugd die voor iedereen gelden.

3.2. Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend bij de klachtencommissie; daarvoor zijn op iedere groep binnen Via Jeugd op daarvoor bestemde en voor iedereen vrij toegankelijke plaatsen, klachtenformulieren beschikbaar.

3.3. Een schriftelijke klacht kan ook digitaal worden ingesteld. In dat geval dient de klager de klacht in door op de website www.viajeugd.nl het klachtenformulier in te vullen dan wel door een mail te sturen aan klachtencommissie@viajeugd.nl.

3.4. Het klachtenformulier dient door de klager te worden ondertekend en bevat ten minste:

- a. de naam, het adres en de woonplaats van de klager;
- b. de datum waarop de klacht is geschreven;
- c. de vermelding op wie de klacht betrekking heeft, een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht en de vermelding wanneer de gedraging plaatsvond;
- d. de gronden waarop de klacht berust (waarom is de klager ontevreden; bij voorkeur geeft klager ook aan wat de uitkomsten zijn van een eventuele voorafgaande bespreking van de klacht met degene tegen wie de klacht is gericht).

3.5. Indien een klacht niet voldoet aan de vereisten die in artikel 3.4. zijn gesteld, wordt de klager hierover geïnformeerd en stelt de secretaris de klager schriftelijk in de gelegenheid alsnog aan de vereisten te voldoen binnen een daarvoor te stellen redelijke termijn.

3.6. Een klacht dient zo snel mogelijk te worden ingediend, maar in elk geval binnen een redelijke termijn nadat de gedraging of de beslissing waartegen de klacht is gericht, heeft plaatsgevonden; de klachtencommissie beoordeelt of de klacht binnen een redelijke termijn is ingediend.

3.7. De klager en degene over wie is geklaagd kunnen zich bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door een vertrouwenspersoon of een andere persoon.

3.8. Als de klager de Nederlandse taal onvoldoende beheerst, kan hij zich tijdens gesprekken met de bemiddelaar en/of tijdens de hoorzitting bij de klachtencommissie laten bijstaan door een tolk. De kosten voor het inschakelen van een tolk komen voor rekening van Via Jeugd.

4. Ontvankelijkheid van de klacht

4.1. De voorzitter van de klachtencommissie is bevoegd binnen veertien dagen na ontvangst van de klacht te bepalen dat een klacht niet in behandeling wordt genomen als de klacht anoniem is ingediend.

4.2. De klacht kan door de voorzitter van de klachtencommissie aanstonds niet-ontvankelijk worden verklaard als:

- de klacht is ingediend door iemand die daartoe niet bevoegd is;
- de klacht niet aan de vereisten van artikel 3.4. voldoet terwijl de klager op grond van artikel 3.5 in de gelegenheid is gesteld alsnog aan de vereisten te voldoen;
- de klacht niet is ingediend binnen een redelijke termijn nadat de gedraging of de beslissing waartegen de klacht is gericht, heeft plaatsgevonden;
- de klachtencommissie al een beslissing heeft genomen op de klacht, tenzij er zich daarna, door de klager aan te voeren en aannemelijk te maken, nieuwe feiten of omstandigheden hebben voorgedaan;
- de klacht van de klager over dezelfde gedraging of dezelfde beslissing nog in secretabehandeling is door de klachtencommissie.

4.3. Als de klacht aanstonds niet-ontvankelijk wordt verklaard, wordt de klager daarover door de secretaris namens de voorzitter van de klachtencommissie schriftelijk geïnformeerd, onder gelijktijdige toezending aan de klager en de directeur-bestuurder van een kopie van de beslissing van de klachtencommissie.

5. Ontvangstbevestiging van de klacht

5.1. Als de klacht in behandeling wordt genomen en niet aanstonds niet-ontvankelijk wordt verklaard, stuurt de secretaris binnen vijf werkdagen een schriftelijke ontvangstbevestiging van de klacht.

5.2. De ontvangstbevestiging bevat informatie over het bestaan en de werkwijze van de klachtencommissie, de mogelijkheid voor de klager om zich te laten bijstaan door een vertrouwenspersoon of een ander persoon, de mogelijkheid tot bemiddeling, de start van de procedure en de afhandelingstermijn.

5.3. De secretaris stuurt een kopie van de klacht naar degene op wie de klacht betrekking heeft en aan de directeur-bestuurder.

5. Bemiddeling van de klacht

5.1. Bij elke klacht bestaat de mogelijkheid tot bemiddeling.

5.2. De behandeling van de klacht wordt opgeschort zolang de bemiddelingsprocedure loopt.

5.3. De bemiddelaar voert een bemiddelingsgesprek met de klager en, zo mogelijk, de persoon of personen waartegen de klacht is gericht.

5.4. De bemiddelaar maakt van het bemiddelingsgesprek schriftelijk verslag op; in het verslag vermeldt de bemiddelaar of en zo ja in hoeverre de klager tevreden is, welke afspraken zijn gemaakt en of de klacht naar aanleiding van het bemiddelingsgesprek wel of niet wordt gehandhaafd; een kopie van het schriftelijk verslag van het bemiddelingsgesprek, met daarin het resultaat van de bemiddeling, wordt verstrekt aan de klager en de directeur-bestuurder.

5.5. Als het bemiddelingsgesprek niet ertoe heeft geleid dat de klacht naar tevredenheid van de klager kan worden opgelost zonder verdere behandeling van de klacht, wordt de behandeling van de klacht voortgezet in de stand waarin de klacht zich voor het bemiddelingsgesprek bevond.

6. Wijze van behandeling van de klacht

6.1. Als de klacht in behandeling is genomen, niet aanstonds niet-ontvankelijk is verklaard én het bemiddelingsgesprek niet ertoe heeft geleid dat de klacht naar tevredenheid van de klager kan worden opgelost, wordt de klacht ter verdere behandeling en beslissing in handen gesteld van de klachtencommissie.

6.2. De klachtencommissie, door tussenkomst van haar secretaris, stelt de verweerder in de gelegenheid een verweerschrift in te dienen; tevens verzoekt de secretaris van de klachtencommissie Via Jeugd de op de zaak betrekking hebbende stukken in te zenden.

6.3. Het verweerschrift dient uiterlijk de dag voor de mondelinge behandeling van de klacht door de secretaris van de klachtencommissie te zijn ontvangen. Een kopie van het verweerschrift en de op de zaak betrekking hebbende stukken wordt verzonden aan de klager.

6.4. De klachtencommissie is bevoegd informatie in te winnen, stukken te raadplegen of in te zien voor zover relevant voor de behandeling van de klacht. De klachtencommissie kan de klager en de verweerder ook verzoeken nadere schriftelijke informatie ten behoeve van de behandeling van de klacht aan de klachtencommissie over te leggen. Informatie die geheel of gedeeltelijk andere personen dan de klager en de voor Via Jeugd werkzame personen betreft wordt geanonimiseerd of met hun schriftelijke instemming verstrekt.

6.5. Voor zover vereist, vindt de inwinning van niet-openbaar beschikbare informatie en de raadpleging of inzage van niet-openbare stukken, slechts plaats met schriftelijke toestemming van degene die de klacht heeft ingediend.

6.6. Een ieder tot wie een verzoek om informatie is gericht, verstrekt de gevraagde gegevens voor zover dit niet in strijd is met enige wettelijke plicht tot geheimhouding.

6.7. De klachtencommissie stelt de klager en de directeur-bestuurder in de gelegenheid op een in de uitnodiging te vermelden plaats en tijdstip tijdens een hoorzitting schriftelijk of mondeling een toelichting te geven op de gedraging waarover is geklaagd. De klager en de verweerder worden in elkaars aanwezigheid gehoord. Op gemotiveerd verzoek van de klager kan de voorzitter van de klachtencommissie vanwege zwaarwegende redenen besluiten dat de klager afzonderlijk wordt gehoord.

6.8. De behandeling van de klacht tijdens een hoorzitting vindt achter gesloten deuren plaats in verband met de eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer van de klager en de directeur-bestuurder.

6.9. De voorzitter van de klachtencommissie heeft de leiding van de hoorzitting; de secretaris houdt aantekening van het verhandelde tijdens de hoorzitting; een zakelijk verslag

van de hoorzitting kan op verzoek van de klager en/of de directeur-bestuurder worden toegestuurd.

6.10. De klachtencommissie geeft de klager, degene over wie is geklaagd en de directeur-bestuurder uiterlijk binnen 4 weken – behoudens de opschorting van de termijn op grond van artikel 5.2 van deze regeling – na indiening van de klacht schriftelijk en met redenen onderbouwd haar oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen. De klachtencommissie stuurt dit toe aan de klager, de degene over wie is geklaagd en aan de directeur-bestuurder.

6.11. Er bestaat geen verplichting om op de hoorzitting te verschijnen. Bij afwezigheid van de klager en/of de verweerder kan de klachtencommissie haar oordeel over de klacht baseren op de aanwezige stukken.

6.12. De klachtencommissie kan afzien van een hoorzitting indien op voorhand volstrekt duidelijk is dat de klacht niet-ontvankelijk, gegrond of ongegrond is of als de klager en de verweerder op voorhand schriftelijk hebben verklaard geen prijs te stellen op een hoorzitting.

6.13. Als de klachtencommissie niet binnen de termijn van artikel 6.10. een oordeel kan geven, informeert zij de klager, degene over wie is geklaagd en de directeur-bestuurder tijdig hierover, onder opgave van de reden van de termijnoverschrijding en met vermelding van de termijn waarbinnen de klachtencommissie haar oordeel over de klacht zal uitbrengen.

6.14. Indien een klacht zich richt op een ernstige, risicovolle situatie met een structureel karakter, stelt de klachtencommissie Via Jeugd daarvan in kennis. Indien de klachtencommissie niet is gebleken dat Via Jeugd ter zake maatregelen heeft getroffen, meldt de klachtencommissie deze klacht aan de desbetreffende Inspectie. Onder een klacht over een ernstige situatie wordt verstaan een klacht over een situatie waarbij sprake is van onverantwoorde hulp.

7. Beslissing over de klacht

7.1. De directeur-bestuurder deelt de klager, degene over wie is geklaagd en de klachtencommissie binnen een maand na ontvangst van de beslissing van de

klachtencommissie schriftelijk mee of hij naar aanleiding van die beslissing maatregelen zal nemen en zo ja, welke.

7.2. Als de directeur-bestuurder zijn mededeling niet binnen de in het vorige lid genoemde termijn uit kan brengen, geeft hij dit tijdig aan bij de klager, degene over wie is geklaagd en de klachtencommissie. Daarbij geeft hij aan wat de reden van de termijnoverschrijding is en binnen welke termijn hij zijn standpunt wel kenbaar zal maken.

7.3. Het oordeel van de klachtencommissie is niet bindend voor de directeur-bestuurder.

7.4. Tegen de uitspraak van de klachtencommissie staat geen beroep open.

8. Behandeling van de klacht tegen vrijheidsbeperkende maatregelen of een beslissing over het verlof (Via Jeugd)

8.1. De jeugdige die met een machtiging van de kinderrechter als bedoeld in de artikelen 6.1.2 tot en met 6.1.4 van de Jeugdwet bij Via Jeugd verblijft of degene die het gezag over hem heeft, kan bij de klachtencommissie een schriftelijke klacht indienen tegen een beslissing tot het opleggen van vrijheidsbeperkende maatregelen als bedoeld in paragraaf 6.3 van de Jeugdwet of tegen een beslissing over het verlof als bedoeld in artikel 6.4.1 van de Jeugdwet.

8.2. In dat geval maakt van de klachtencommissie in ieder geval deel uit (zie artikel 6.3.2):

- a. een jurist;
- b. een gekwalificeerde gedragswetenschapper; en
- c. een arts, indien het een klacht betreft tegen een geneeskundige behandelingsmethode als bedoeld in artikel 6.3.2.3, onderdeel b, van de wet, niet zijnde een behandeling van een psychische stoornis; of
- d. een psychiater, indien het een klacht betreft tegen een geneeskundige behandelingsmethode als bedoeld in artikel 6.3.2.3, onderdeel b, van de wet, indien het gaat om een behandeling van een psychische stoornis.

8.3. De klachtencommissie neemt zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen vier weken, te rekenen vanaf de datum waarop de klacht is ingediend, behoudens opschorting van

de termijn op grond van artikel 5 van deze klachtenregeling, schriftelijk en met redenen omkleed een beslissing op de klacht.

8.4. Een beslissing van de klachtencommissie over een vrijheidsbeperkende maatregel of verlof strekt tot:

- niet-ontvankelijkverklaring van de klacht;
- ongegrondverklaring van de klacht;
- gegrondverklaring van de klacht.

8.5. Indien de klachtencommissie de klacht gegrond verklaart, vernietigt zij de bestreden beslissing geheel of gedeeltelijk. Gehele of gedeeltelijke vernietiging brengt vernietiging van de rechtsgevolgen van de beslissing of het vernietigde gedeelte van de beslissing mee.

8.6. Indien de klachtencommissie de klacht gegrond verklaart, kan zij degene die de beslissing heeft genomen opdragen een nieuwe beslissing te nemen en voor het nemen daarvan een termijn stellen.

8.7. Indien de klachtencommissie de klacht gegrond verklaart, kan zij voorts bepalen dat enige tegemoetkoming, die geldelijk van aard kan zijn, aan de klager geboden is en stelt zij deze tegemoetkoming vast.

8.8. De beslissing van de klachtencommissie vermeldt de dag waarop de beslissing is genomen alsmede de namen van de leden van de klachtencommissie die de beslissing hebben genomen; zij wordt door de voorzitter en de secretaris ondertekend.

8.9. De beslissing van de klachtencommissie is bindend en uitvoerbaar bij voorraad; hangende de beslissing op de klacht kan de voorzitter van een beroepscommissie als bedoeld in artikel 74 van de Beginselenwet justitiële jeugdinrichtingen op verzoek van de jeugdige, gehoord degene die de beslissing heeft genomen, de beslissing waartegen de klacht is gericht, schorsen.

8.10. Het indienen van een beroepsschrift schorst de tenuitvoerlegging van de uitspraak van de klachtencommissie niet.

8.11. Tegen de uitspraak van de klachtencommissie kunnen de directeur-bestuurder en de klager beroep instellen door het indienen van een beroepschrift bij de Raad voor strafrechtstoepassing en jeugdbescherming; het met redenen omklede beroepschrift moet uiterlijk op de zevende dag na die van de ontvangst van het afschrift van de uitspraak onderscheidenlijk na die van de mondelinge mededeling van de uitspraak worden ingediend.

9. Intrekking van de klacht

Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht schriftelijk intrekt. Dit kan op ieder moment in de procedure tot aan het moment dat de klachtencommissie een beslissing heeft genomen. De secretaris stelt degene waarover is geklaagd op de hoogte van het feit dat de klacht is ingetrokken.

10. De samenstelling van de klachtencommissie

10.1. Ten behoeve van de behandeling van een of meerdere klachten benoemt de klachtencommissie uit haar midden een zittingscombinatie bestaande uit ten minste drie personen, waaronder de voorzitter of de waarnemend voorzitter.

10.2. De leden van de klachtencommissie zijn onpartijdig en onafhankelijk; zij hebben geen arbeidsrechtelijke of bestuurlijke binding met Via Jeugd noch staan zij anderszins in enige gezagsverhouding tot Via Jeugd; voor de gedragswetenschapper, arts of psychiater, die deel uitmaken van de klachtencommissie geldt dat vereiste niet; voor hen geldt in zoverre en ter borging van hun onpartijdigheid en onafhankelijkheid als vereiste dat zij ten aanzien van de jeugdige die de klacht heeft ingediend of wiens gezagdragende ouder de klacht heeft ingediend, niet betrokken zijn bij de behandeling van de jeugdige of minder dan een jaar geleden betrokken zijn geweest.

10.3. De leden van de klachtencommissie kunnen geen (neven)functies uitoefenen die strijdig zijn met of schadelijk zijn voor de vervulling van hun werkzaamheden voor de klachtencommissie.

10.4. De directeur-bestuurder kan van de benoeming afzien en om een nieuwe voordracht vragen wanneer de voorgedragen persoon niet aan de (kwaliteits)eisen of het algemene profiel voor de klachtencommissie voldoet.

10.5. De leden van de klachtencommissie worden door de directeur-bestuurder voor de duur van vier jaar benoemd; deze termijn kan eenmaal worden verlengd met een periode van vier jaar.

10.6. Het functioneren van de klachtencommissie wordt één keer per jaar geëvalueerd tijdens een overleg van de klachtencommissie met de directeur-bestuurder in het bijzijn van de secretaris.

10.7. Het lidmaatschap van een lid van de klachtencommissie eindigt door:

- het besluit van het lid het lidmaatschap te beëindigen;
- het niet langer voldoen aan de voorwaarden voor benoeming;
- kennelijke ongeschiktheid voor de taak;
- overlijden;
- ontslag door de directeur-bestuurder op grond van een dringende reden;
- het verstrijken van de benoemingstermijn.

10.8. Aan de klachtencommissie wordt een secretaris toegevoegd.

10.9. Een lid van de klachtencommissie heeft een verschoningsplicht in de gevallen dat hij een persoonlijk belang bij een ingediende klacht heeft of wanneer er op andere wijze feiten of omstandigheden bestaan waardoor in het algemeen de onpartijdigheid en/of onafhankelijkheid schade zou kunnen lijden.

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

10.11. De leden van de klachtencommissie ontvangen een door de directeur-bestuurder vast te stellen vergoeding met betrekking tot hun werkzaamheden.

10.12. De klachtencommissie verricht haar werkzaamheden volgens de bepalingen van deze klachtenregeling en het door de klachtencommissie op gestelde reglement.

11. Verslaglegging

11.1. De directeur-bestuurder draagt er zorg voor dat over elk kalenderjaar een openbaar verslag wordt opgesteld waarin het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten worden vermeld. Tevens wordt hierin de strekking van de oordelen en aanbevelingen van de klachtencommissie toegelicht; dit verslag wordt voor 1 juni van het daaropvolgende kalenderjaar in ieder geval toegezonden aan de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd en aan de gemeente(n) waarmee een samenwerkingsrelatie bestaat.

12. Slotbepalingen

12.1. Als de klacht betrekking heeft op een gedraging van de directeur-bestuurder worden de aan hem toegekende bevoegdheden uitgeoefend door een door en uit de raad van toezicht daartoe aangewezen lid.

12.2. In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de voorzitter van de klachtencommissie voor zover het de werkwijze van de klachtencommissie betreft. In overige onvoorziene omstandigheden beslist de directeur-bestuurder.

12.3. Titel 9:1 van de Algemene wet bestuursrecht is niet van toepassing op klachten als bedoeld in deze klachtenregeling, tenzij enige bepaling uit die titel in deze klachtenregeling uitdrukkelijk van toepassing is verklaard.

12.4. Deze klachtenregeling valt onder de werking van het door Via Jeugd gehanteerde privacybeleid en -reglement dat hierop onverkort van toepassing is. Het privacybeleid en -reglement is opvraagbaar bij de secretaris van de klachtencommissie.

De bij de klachtbehandeling betrokken personen zijn verplicht tot geheimhouding ten aanzien van verkregen (persoons-)gegevens waarvan het vertrouwelijke karakter bekend is dan wel redelijkerwijs bekend geacht moet worden te zijn. Dit betekent dat deze gegevens, behoudens de uit de wet voortvloeiende meldplicht, niet aan derden mogen worden verstrekt.

12.5. Deze regeling treedt in werking op de dag na de datum waarop zij door de directeur-bestuurder is vastgesteld. Via Jeugd draagt er zorg voor dat deze klachtenregeling op passende wijze wordt bekendgemaakt, onder andere door vermelding op de eigen website, het verstrekken van folders en het mondeling wijzen op het bestaan van de klachtenregeling in geval van een klacht.

12.6. Deze regeling wordt aangehaald als: de Klachtenregeling Via Jeugd 2023.