

Informatie over klachtrecht

Dit is de officiële klachtenregeling voor de cliënten en medewerkers van stichting JJC. De regeling is voorzien van een toelichting. De folders over klachtrecht zijn te vinden op onze website www.stichtingjjc.nl en in de informatie-map die cliënten krijgen bij het opnamegesprek. Kijk voor meer informatie ook op www.rsj.nl en www.akj.nl.

Klachtenregeling

Toelichting op de klachtenregeling bij JJC

Inleiding

Deze klachtenregeling is gebaseerd op het klachtrecht zoals omschreven in de artikelen 29w en 68 van de Wet op de jeugdzorg en op artikel 55 van het Uitvoeringsbesluit Wet op de jeugdzorg. Op een aantal punten bieden de wet en het besluit de mogelijkheid om de regeling naar eigen inzicht in te richten. Omdat de meeste bepalingen van de klachtenregeling voor zichzelf spreken, wordt in deze toelichting vooral ingegaan op de keuzes die daarin zijn gemaakt. Ook wordt het verschil beschreven tussen, wat in deze toelichting wordt genoemd, het algemeen klachtrecht en het bijzonder klachtrecht

Algemeen klachtrecht en bijzonder klachtrecht

De eerste keuze die is gemaakt, is het samenvoegen van het algemene klachtrecht van artikel 68 Wet op de jeugdzorg en verder en het klachtrecht dat zich specifiek richt op beslissingen over beperkende maatregelen en over verlof zoals omschreven in artikel 29w van de wet. In deze toelichting zal dit specifieke klachtrecht korthedshalve worden aangeduid als bijzonder klachtrecht, de klachten zoals omschreven in artikel 29w worden aangeduid als bijzondere klachten. De klachtenregeling voorziet in één klachtencommissie die, indien het een bijzondere klacht betreft, qua samenstelling voldoet aan de eisen die specifiek voor het bijzondere klachtrecht worden gesteld. In beginsel zijn de bepalingen van het algemeen klachtrecht ook van toepassing op het bijzonder klachtrecht, tenzij in de tweede afdeling van de regeling daarvan uitdrukkelijk wordt afgeweken.

Klager en klacht

De Wet op de jeugdzorg biedt ruimte om in de regeling een eigen begripsomschrijving te geven van de klager, dit wil zeggen van degene die het klachtrecht heeft. In deze regeling is daarvoor aangesloten bij het begrip cliënt in de Wet op de jeugdzorg, zodat alle feitelijke opvoeders het recht hebben een klacht in te dienen over een gedraging die gevolgen voor hen heeft. Ook het begrip klacht ligt niet vast in de wet. De regeling beperkt dit begrip door te bepalen dat het moet gaan om een schriftelijke of digitale uiting van onvrede over een gedraging van een persoon die bij of voor JJC werkzaam is. Zie voor de begripsomschrijvingen artikel 1 van de regeling.

Positie leidinggevende

De klachtenregeling bepaalt dat behalve de klager en degene over wie wordt geklaagd, ook de direct leidinggevende van de medewerker een afschrift van de klacht ontvangt (artikel 3.7). Deze bepaling is opgenomen omdat het van belang is dat een leidinggevende meteen op de hoogte is van de onvrede van een klager over een gedraging van zijn medewerker. Bovendien stelt deze informatie de leidinggevende in staat zijn medewerker zo nodig te ondersteunen gedurende de periode van de klachtbehandeling.

Termijnen

De termijnen die in de regeling zijn opgenomen zijn ten dele overgenomen uit de wet. In die gevallen waarin geen termijn in de wet wordt genoemd, is een eigen termijn bepaald.

Zo geeft de wet geen verjaringstermijn voor klachten. In de regeling is gekozen voor verjaring van een klacht een jaar nadat de gedraging ter kennis is gekomen aan de klager. Overigens kan de commissie een oudere klacht toch behandelen indien zij meent dat de klager zijn klacht heeft ingediend zo spoedig mogelijk als redelijkerwijs van hem mocht worden verwacht (artikel 3.2 en 3.3).

De wet geeft evenmin een termijn voor een bericht over het niet ontvankelijk zijn van de klacht. Op grond van de regeling informeert de commissie de klager en degene over wie wordt geklaagd binnen twee weken (artikel 4.2) over niet ontvankelijkheid.

Stichting JJC

Monsterseweg 216
2553 RM Den Haag
T (070) 440 33 00
F (070) 440 33 99
info@stichtingjjc.nl
www.stichtingjjc.nl



Ook de termijn voor bemiddeling is in de wet open gelaten. De termijn voor bemiddeling, waarover de wet zich evenmin uitspreekt, wordt in de klachtenregeling gesteld op drie weken, met de mogelijkheid om deze termijn met een zelfde periode te verlengen (artikel 5.3).

NB: Voor het bijzonder klachtrecht biedt de regeling geen mogelijkheid tot verlenging omdat de wet ook voor de behandeling van klachten geen mogelijkheid biedt voor verlenging van de behandelingstermijn.

De termijn van klachtafhandeling van zes weken met de mogelijkheid van verlenging is gebaseerd op artikel 68 2b van de wet. De wet geeft geen beperking aan het aantal verlengingen, in de regeling is verlenging slechts tweemaal mogelijk (artikel 8.2).

De termijn van klachtafhandeling binnen vier weken voor bijzondere klachten zonder mogelijkheid tot verlenging, is gebaseerd op artikel 29w lid 3 van de wet.

De termijn van zeven dagen waarbinnen beroep kan worden ingesteld tegen een beslissing van de commissie over een bijzondere klacht, is gebaseerd op artikel 29y in verband met artikel 74 Beginselenwet justitiële jeugdinrichtingen.

De termijn van vier weken voor de reactie van de directie om te reageren op het oordeel van de commissie, met de mogelijkheid van een eenmalige verlenging van maximaal vier weken, is gebaseerd op artikel 68 lid 5 van de wet.

Bemiddeling

Het Uitvoeringsbesluit biedt voor het bijzonder klachtrecht expliciet de mogelijkheid van bemiddeling door een lid van de commissie. In deze regeling is de optie van bemiddeling voor alle klachten opgenomen, dus ook voor algemene klachten, zie artikel 5. De bemiddeling gebeurt op verzoek van de klager. De klachtencommissie benadert hem na ontvangst van het verzoek om hem op deze mogelijkheid te wijzen en om hem te vragen of hij daar voor voelt.

De bemiddeling is in handen van een van de leden van de commissie.

De wijze waarop de bemiddeling geschiedt is overgelaten aan het lid van de commissie dat als bemiddelaar optreedt. Afhankelijk van de aard van de klacht en de wensen van de klager en degene over wie geklaagd wordt, kan hij meteen een gezamenlijk gesprek organiseren of eerst afzonderlijke gesprekken voeren ter voorbereiding op het bemiddelingsgesprek.

De bemiddeling wordt afgerond met een kort verslag van de bemiddelaar waarin in ieder geval ook is aangegeven of de klager verdere klachtbehandeling wenst.

NB: Indien bemiddeling heeft plaatsgevonden en vervolgens alsnog klachtbehandeling plaatsvindt, maakt het lid dat als bemiddelaar is opgetreden geen deel uit van de klachtencommissie die de betreffende klacht behandelt.

NB: Bemiddeling is pas aan de orde als er een klacht bij de commissie is ingediend. Het pro actief aanwezig zijn en het voorkomen van klachten is de taak van de (wettelijk verplichte) cliënt-vertrouwenspersoon. Dit optreden valt buiten de klachtenregeling omdat het vooraf gaat aan de indiening van een klacht.

Bijzonder klachtrecht

Het specifieke klachtrecht voor de gesloten jeugdzorg (artikel 29w Wet op de jeugdzorg), dat jeugdigen in de gesloten jeugdzorg naast het algemene klachtrecht (van artikel 68 Wet op de jeugdzorg) wordt geboden, richt zich op beslissingen over de toepassing van beperkende maatregelen, zoals de vrijheidsbeperkende maatregelen, de gedwongen hulpverlening of geneeskundige behandeling, de controlemaatregelen en de zogeheten noodmaatregelen. Heeft een jeugdige of zijn wettelijk vertegenwoordiger een klacht over een beslissing over de toepassing van een beperkende maatregel of het toekennen of weigeren van verlof, dan is het klachtrechtregime van het bijzondere klachtrecht van toepassing.

Kenmerkend voor het bijzonder klachtrecht is:

- de samenstelling van de commissie, (jurist en gekwalificeerde gedragswetenschapper maken in ieder geval deel uit van de commissie en afhankelijk van de beslissing waartegen de klacht zich richt, daarnaast een arts of een psychiater);
- de beperkte groep klachtgerechtigden, namelijk de jeugdige en zijn wettelijk vertegenwoordiger(s);
- de in de wet vastgelegde kortere termijn voor klachtafhandeling (vier weken) en het ontbreken van mogelijkheden tot verlenging van deze termijn;
- de rechtsgevolgen van de beslissing van de commissie;
- de mogelijkheid van schorsing van de maatregel door de voorzitter van de beroepscommissie van de Raad voor strafrechts-toepassing en jeugdbescherming hangende de klachtbehandeling;
- het beroep tegen de beslissing van de commissie bij de genoemde beroepscommissie.

NB: Een algemene klacht leidt tot een oordeel van de commissie dat in de vorm van een advies aan de directie wordt voorgelegd. Een bijzondere klacht leidt tot een beslissing van de klachtencommissie. Beslist de commissie dat de klacht gegrond is, dan vernietigt zij (gedeeltelijk) de beslissing over de beperkende maatregelen of over het verlof.

Tegen een oordeel van de commissie kan geen beroep worden ingesteld, tegen een beslissing van de commissie staat beroep open op de beroepscommissie van de Raad voor strafrechtstoepassing en jeugdbescherming.

Klachtenregeling

De directie van JJC, aanbieder van jeugdzorg, waaronder gesloten jeugdzorg

Overwegende

dat JJC er naar streeft verantwoorde jeugdzorg te bieden maar dat het ondanks dit streven voor zal komen dat jeugdigen en hun opvoeders niet tevreden zijn over (bepaalde aspecten van) de geboden jeugdzorg;

dat het naar het oordeel van JJC in geval van onvrede de voorkeur verdient om, met ondersteuning van de cliëntvertrouwenspersoon, deze onvrede te bespreken met de betrokkene(n) en samen te bezien of en hoe de onvrede kan worden weggenomen;

dat deze voorkeur van JJC onverlet laat het recht van iedere jeugdige en zijn opvoeder om een oordeel te vragen over zijn onvrede aan een onafhankelijke klachtencommissie;

dat JJC op grond van de artikelen 29w en 68 Wet op de jeugdzorg verplicht is een regeling te treffen voor de behandeling van klachten over gedragingen van JJC, of van personen die voor of onder de verantwoordelijkheid van JJC werkzaam zijn, zoals bedoeld in artikel 68 Wet op de jeugdzorg en voor de klachtbehandeling zoals bedoeld in artikel 29 Wet op de jeugdzorg;

In aanmerking nemende

- De Wet op de jeugdzorg;
- Het Uitvoeringsbesluit Wet op de jeugdzorg;
- Regeling aanwijzing gedragswetenschappers gesloten jeugdzorg;
- Reglement beperkende maatregelen gesloten jeugdzorg JJC;
- Huisregels gesloten jeugdzorg JJC;
- Werkwijze externe provinciale Klachtencommissie.

Stelt de volgende regeling vast.

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

Voor de toepassing van deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

bemiddelaar

het lid van de klachtencommissie dat de bemiddeling leidt

bemiddeling

het proces, naar aanleiding van een klacht, onder leiding van een bemiddelaar, waarin de klager en degene over wie wordt geklaagd, gezamenlijk proberen de onvrede van de klager over een gedraging van degene over wie wordt geklaagd, weg te nemen

directie

de directie van JJC, of zijn vervanger

commissie

de externe provinciale klachtencommissie die belast is met de behandeling van de klachten zoals bedoeld in art. 29w en 68 van de Wet op de jeugdzorg

gedraging

ieder handelen, nalaten of het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor de jeugdige, zijn ouder, voogd, stiefouder, verzorger, pleegouder, aspirant-pleegouder of voor diegene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent

gekwalificeerde gedragswetenschapper

de gedragswetenschapper die lid is van het Nederlands Instituut voor Psychologen en die als klinisch psycholoog is ingeschreven in het register, bedoeld in artikel 14 van de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg, of in het register Kinder- en Jeugdpsychologen en beschikt over de Basisaantekening Psychodiagnostiek van dit instituut, of die lid is van de Nederlandse Vereniging van Pedagogogen en Onderwijskundigen en die is geregistreerd als Orthopedagoog-Generalist, of die als gezondheidszorgpsycholoog of psychotherapeut is ingeschreven in het register, bedoeld in artikel 3 van de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg

klacht

iedere gemotiveerde schriftelijke of digitale uiting van onvrede over een gedraging van JJC of van een of meer onder verantwoordelijkheid van JJC werkzame personen

klager

de jeugdige, diens ouder, voogd, stiefouder, verzorger, pleegouder, aspirant-pleegouder of diegene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent, die zijn onvrede uit, of wenst te uiten over een gedraging van of namens JJC die de jeugdige of hem zelf rechtstreeks raakt

leidinggevende

de direct leidinggevende van degene over wie geklaagd wordt

werkwijze

het reglement dat de commissie heeft vastgesteld over de wijze waarop zij haar werkzaamheden verricht, zoals bedoeld in art. 68 lid 3 van Wet op de jeugdzorg

cliëntvertrouwenspersoon

een persoon in dienst van een stichting zoals bedoeld in artikel 41 lid 4, die onafhankelijk van JJC en van personen die werkzaam zijn voor JJC, op hun verzoek cliënten ondersteunt in aangelegenheden die samenhangen met de jeugdzorg die door JJC geboden wordt.

I. Algemene klachtenregeling

Artikel 2 De commissie

2.1 JJC is aangesloten bij een externe provinciale klachtencommissie die is belast met de behandeling van klachten zoals bedoeld in artikel 29w en 68 van de Wet op de jeugdzorg. Deze commissie bestaat minimaal uit drie leden en drie plaatsvervangende leden, waaronder een voorzitter en een plaatsvervangend voorzitter.

2.2 De commissie verricht haar werkzaamheden volgens dit reglement en volgens de door de Provinciale klachtencommissie opgestelde 'Werkwijze van de klachtencommissie'.

Artikel 3 Het indienen van de klacht

3.1 De klager dient zijn klacht schriftelijk of digitaal in bij de commissie, met vermelding van:

- zijn naam en de groep waar hij verblijft, of indien hij niet bij JJC verblijft, zijn adres en woonplaats;
- de hoedanigheid waarin hij optreedt als klager;
- de gedraging waarover wordt geklaagd en zo mogelijk de datum van deze gedraging;
- op wie de klacht betrekking heeft.

3.2 Een klager kan zijn klacht over een gedraging van een medewerker van JJC ook richten tegen de directie als verantwoordelijke voor de zorg in JJC.

3.3 Een klacht dient binnen een jaar, gerekend vanaf de dag nadat de klager kennis heeft gekregen van de gedraging waarover hij klaagt, te worden ingediend bij de commissie.

3.4 Een na deze termijn ingediende klacht is niettemin ontvankelijk, als blijkt dat de klacht is ingediend zo spoedig mogelijk als redelijkerwijs van de klager kon worden verlangd.

3.5 Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

3.6 Als tijdstip van ontvangst van een klacht geldt de datum waarop de klacht door de commissie wordt ontvangen.

3.7 Wordt een klacht niet bij de commissie maar elders binnen JJC ingediend of ontvangen, dan draagt de ontvanger van de klacht er zorg voor dat de klacht zo spoedig mogelijk wordt doorgezonden naar de commissie. Als tijdstip van ontvangst geldt de datum waarop de klacht de commissie bereikt.

3.8 De commissie zendt binnen een week na ontvangst van de klacht een bevestiging van ontvangst naar de klager en een afschrift van de klacht naar degene over wie wordt geklaagd, evenals naar zijn leidinggevende.

3.9 JJC draagt er, indien de klager een mondelinge klacht heeft, zorg voor dat de klager op de mogelijkheid wordt gewezen voor ondersteuning bij het op schrift stellen van de klacht door de cliëntvertrouwenspersoon.

Artikel 4 Ontvankelijkheid van de klacht

4.1 Na ontvangst beslist de commissie of de klacht ontvankelijk is.

4.2 Is de commissie van mening dat de klacht niet ontvankelijk is, dan laat zij dit uiterlijk binnen twee weken na ontvangst van de klacht, schriftelijk en gemotiveerd, aan de klager en aan degene over wie is geklaagd weten.

Artikel 5 Bemiddeling

5.1 Voordat de commissie tot klachtbehandeling overgaat, vraagt zij de klager of hij bemiddeling wenst. Wenst de klager bemiddeling, dan wordt de termijn waarbinnen de klacht moet worden afgehandeld, opgeschort tot de datum waarop het resultaat van de bemiddeling aan de commissie bekend is gemaakt. Wenst de klager geen bemiddeling, dan volgt klachtbehandeling door de commissie.

5.2 De bemiddeling tussen de klager en degene over wie wordt geklaagd, vindt plaats onder leiding van een van de leden van de commissie.

5.3 De bemiddeling dient binnen drie weken te zijn afgerond. Op verzoek van de bemiddelaar kan de bemiddelingstermijn eenmaal met drie weken worden verlengd.

5.4 Bij de afronding van de bemiddeling vraagt de bemiddelaar de klager uitdrukkelijk of hij voortzetting van de klachtbehandeling wenst.

5.5 Na de afronding van de bemiddeling zendt de bemiddelaar een kort schriftelijk verslag over het verloop en de uitkomst van de bemiddeling naar de commissie. In dit verslag geeft hij expliciet aan of de klager voortzetting van de klachtbehandeling wenst.

5.6 De commissie sluit de klachtbehandeling af indien uit het verslag blijkt dat de klager geen voortzetting van de klachtbehandeling wenst en doet daarvan schriftelijk mededeling aan de klager, aan degene over wie wordt geklaagd en aan zijn leidinggevende.

5.7 Blijkt uit het verslag van de bemiddelaar dat de klager na de bemiddeling klachtbehandeling wenst, dan zet de commissie de klachtbehandeling voort.

5.8 In geval van klachtbehandeling na bemiddeling maakt de bemiddelaar geen deel uit van de commissie die de klacht behandelt.

Artikel 6 Klachtbehandeling

6.1 Indien de commissie de klacht ontvankelijk acht en geen bemiddeling plaatsvindt, of indien de klager na bemiddeling voortzetting van de klachtbehandeling wenst, stelt zij de klager en degene over wie wordt geklaagd in de gelegenheid schriftelijk en/of mondeling een toelichting te geven op de gedraging waarover wordt geklaagd.

6.2 De commissie kan verzoeken schriftelijk informatie, van belang voor een beoordeling van de klacht, aan de commissie over te leggen. Alle informatie die ter kennis komt van de commissie is voor de klager en voor degene over wie wordt geklaagd ter inzage, tenzij het belang van inzage naar het oordeel van de commissie niet opweegt tegen de eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer van een persoon.

6.3 De commissie spreekt geen oordeel of beslissing uit voordat de klager en degene over wie wordt geklaagd in de gelegenheid zijn gesteld schriftelijk of mondeling te worden gehoord.

6.4 Het horen van de klager en degene over wie wordt geklaagd, geschiedt in beginsel in elkaars aanwezigheid. De commissie beslist of er gegronde redenen zijn om de betrokkenen afzonderlijk te horen. Indien gescheiden wordt gehoord, stelt de commissie de klager en degene over wie wordt geklaagd hiervan schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte.

6.5 De klager en degene over wie wordt geklaagd, kunnen zich bij de behandeling laten bijstaan door een raadsman, de cliëntvertrouwenspersoon of een andere vertrouwenspersoon. Degene over wie wordt geklaagd kan zich ook laten bijstaan door zijn leidinggevende.

6.6 Indien er ernstige bezwaren bestaan tegen een vertrouwenspersoon, niet zijnde de cliëntvertrouwenspersoon, kan de commissie schriftelijk en gemotiveerd besluiten om hem in een bepaalde klachtzaak niet als vertrouwenspersoon toe te laten.

6.7 De commissie is bevoegd getuigen en deskundigen te horen.

Artikel 7 Oordeel van de commissie

7.1 De commissie stelt de klager, degene over wie wordt geklaagd, zijn leidinggevende en de directie binnen zes weken nadat de commissie de klacht heeft ontvangen schriftelijk en gemotiveerd in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht.

7.2 Geeft de klacht, of het oordeel daar aanleiding toe, dan kan de commissie aan haar oordeel een of meer aanbevelingen toevoegen. In haar aanbevelingen richt de commissie zich uitsluitend tot de directie.

Artikel 8 Verlengen van de termijn voor de klachtprocedure

8.1 De commissie streeft er naar haar oordeel uit te brengen binnen de in art. 7 lid 1 genoemde termijn van zes weken. Is het voor de commissie, ondanks dit streven, niet mogelijk om haar oordeel binnen deze termijn uit te brengen, dan kan de commissie deze termijn met zes weken verlengen. Zij doet daarvan schriftelijk en gemotiveerd mededeling aan de klager, aan degene over wie is geklaagd en aan de leidinggevende.

8.2 Indien noodzakelijk kan de commissie de termijn na verlenging nog eenmaal opnieuw verlengen. Ook van deze verlenging wordt schriftelijk en gemotiveerd mededeling gedaan aan de klager, aan degene over wie wordt geklaagd en aan de leidinggevende.

Artikel 9 Mededeling van de directie

9.1 De directie deelt de klager, degene over wie wordt geklaagd, zijn leidinggevende en de commissie binnen vier weken na ontvangst van het oordeel van de commissie schriftelijk mee of hij het oordeel van de commissie over de gegrondheid van de klacht overneemt en of hij naar aanleiding van dit oordeel maatregelen zal nemen. Is dit laatste het geval dan beschrijft hij kort de aard van de te nemen maatregelen.

9.2 Is het voor de directie, ondanks zijn streven om de klacht tijdig af te handelen, niet mogelijk om binnen de in lid 1 genoemde termijn van vier weken schriftelijk op de klacht te reageren, dan is hij bevoegd zijn reactie eenmaal met maximaal vier weken uit te stellen. Van dit uitstel doet hij schriftelijk en gemotiveerd mededeling aan de klager, aan degene over wie geklaagd wordt, aan zijn leidinggevende en aan de commissie.

Artikel 10 Klacht over gedraging directie

10.1 Indien een klacht zich richt tegen een gedraging van de directie, worden de bevoegdheden die krachtens deze regeling toekomen aan de directie, uitgeoefend door de voorzitter van de Raad van Bestuur van JJC.

II. Klachtenregeling beslissingen gesloten jeugdzorg

Artikel 11 Specifieke bepalingen

11.1 Klachtbehandeling met betrekking tot klachten over beslissingen van JJC over de toepassing van beperkende maatregelen zoals bedoeld in de artikelen 29h 6e lid 2e volzin, 29o 2e lid, 29q 3e lid, 29r 3e en 4e lid, 29t, Wet op de jeugdzorg, of over een beslissing over verlof zoals bedoeld in artikel 29v Wet op de jeugdzorg, vinden plaats op basis van de bepalingen van de algemene klachtenregeling zoals omschreven in de artikelen 1 tot en met 10 van dit reglement, tenzij in deze 2e afdeling uitdrukkelijk van deze bepalingen wordt afgeweken.

Artikel 12 Klachtgerechtigden

12.1 Bevoegd tot het indienen van een schriftelijke klacht zoals omschreven in artikel 11.1 zijn de jeugdige die in JJC verblijft of verbleef en zijn wettelijk vertegenwoordiger.

Artikel 13 Samenstelling commissie

13.1 Van de commissie die een klacht behandelt zoals omschreven in lid 11.1, maken in ieder geval deel uit een jurist en een gekwalificeerde gedragswetenschapper. Betreft de klacht een gedwongen medische behandelingsmethode, niet zijnde de behandeling van een stoornis van de geestvermogens, dan maakt ook een arts deel uit van de commissie.

Betreft de klacht een gedwongen geneeskundige behandelingsmethode gericht op behandeling van een stoornis van de geestvermogens, dan maakt de psychiater deel uit van de commissie.

13.2 De in lid 1 genoemde leden zijn niet werkzaam voor of bij JJC.

Artikel 14 Bemiddeling

14.1 Indien naar aanleiding van een klacht zoals omschreven in artikel 11.1, op grond van artikel 5 besloten wordt tot bemiddeling, vindt deze bemiddeling zo spoedig mogelijk plaats. De termijn voor de afronding van de bemiddeling bedraagt drie weken. Deze termijn kan niet worden verlengd.

Artikel 15 Beslissing op de klacht

15.1 De commissie neemt zo spoedig mogelijk, doch in ieder geval binnen vier weken, een beslissing over de klacht, te rekenen vanaf de datum waarop de klacht door de commissie is ontvangen. Verlenging van de termijn van vier weken is niet mogelijk.

15.2 De beslissing van de commissie strekt tot:

- onbevoegd verklaring van de commissie;
- niet-ontvankelijk verklaring van de klacht;
- ongegrond verklaring van de klacht;
- gegrond verklaring van de klacht.

15.3 Indien de commissie 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 van het vernietigde deel daarvan, mee.

15.4 Indien de commissie de klacht (gedeeltelijk) gegrond verklaart, kan zij degene die de beslissing heeft genomen opdragen een nieuwe beslissing te nemen en voor het nemen daarvan een termijn stellen.

15.5 Indien de commissie de klacht gegrond verklaart, kan zij bepalen dat enige tegemoetkoming, die geldelijk van aard kan zijn, aan de klager geboden is. In dat geval stelt zij deze tegemoetkoming in de beslissing op de klacht vast.

15.6 In haar beslissing informeert de commissie de klager over de mogelijkheid om beroep tegen de beslissing in te stellen.

Artikel 16 Schorsing van de bestreden beslissing

16.1 Hangende de beslissing op de klacht zoals omschreven in artikel 11.1 kan de voorzitter van de beroepscommissie van de Raad voor strafrechtstoepassing en jeugdbescherming, op verzoek van de jeugdige, de bestreden beslissing schorsen. Voordat de voorzitter beslist over het verzoek van de jeugdige, hoort hij de persoon die de beslissing heeft genomen.

16.2 Indien de voorzitter, zoals bedoeld in lid 1, beslist tot schorsing van de bestreden beslissing, doet hij onverwijld mededeling van deze schorsing

aan de persoon die de beslissing heeft genomen, aan de directie en aan de klager.

Artikel 17 Beroep

Tegen een beslissing van de commissie op een klacht zoals omschreven in artikel 11.1, kunnen de klager en de directie schriftelijk beroep instellen bij de beroepscommissie van de Raad voor strafrechtstoepassing en jeugdbescherming. Het beroepsschrift daartoe dient uiterlijk op de zevende dag, te rekenen vanaf de dag van de ontvangst van de schriftelijke beslissing, of van de mondelinge mededeling over de beslissing, te worden ingediend bij de beroepscommissie.

III. Slotbepalingen

Artikel 18 Bekendmaking van de regeling

18.1 De directie draagt er zorg voor dat het klachtrecht en deze regeling op passende wijze aan klachtgerechtigden onder de aandacht wordt gebracht.

18.2 Deze regeling ligt ter inzage bij de receptie, bij de vertrouwenspersoon en op iedere groep van JJC.

Artikel 19 Jaarverslag

19.1 De directie draagt er zorg voor dat over elk kalenderjaar een openbaar jaarverslag wordt opgesteld met daarin:

- een beknopte beschrijving van de regeling;
- de wijze waarop de directie de regeling onder de aandacht van cliënten heeft gebracht;
- de samenstelling van de commissie;
- op welke wijze de commissie in het verslagjaar heeft gewaarborgd dat klachten conform de wet en dit reglement zijn behandeld;
- het aantal en de aard van de door de commissie behandelde klachten;
- de strekking van de oordelen en de aanbevelingen van de commissie;
- de aard van de maatregelen die de directie naar aanleiding van oordelen van de commissie heeft getroffen.

19.2 Dit verslag wordt door de directie voor 1 juni van het volgende kalenderjaar toegezonden aan de Inspectie voor de jeugdzorg, de Raad van bestuur van JJC en aan de betrokken cliëntenorganisaties.

Artikel 20 Slotbepalingen

20.1 Deze regeling treedt in werking op 1 mei 2009 en vervangt alle eerdere klachtenreglementen.

20.2 Deze regeling kan worden aangehaald als 'Klachtenregeling JJC'.

20.3 Deze regeling kan door de directie, na overleg met de commissie, met de ondernemingsraad en met de cliëntenraad, worden gewijzigd of ingetrokken.