Klachtenregeling

Titel:	**Goedkeuring door:** ☒**Bestuurder** ☐**JB/JR** ☐**VTG**
Proceseigenaar:	**Datum goedkeuring: 2**6-02-2026
Procesondersteuner:	**Geldig tot: 2**6-02-2028

bezoek Klompmakerstraat 2a, 9403 VL Assen | Leonard Springerlaan 13, 9727 KB Groningen
post Postbus 263, 9400 AG Assen | **tel** 050 – 523 92 00
e-mail info@jbnoord.nl - www.jeugdbeschermingnoord.nl | info@veiligthuisgroningen.nl - www.veiligthuisgroningen.nl

Klachtenregeling

Cliënten van
Jeugdbescherming Noord
&
Veilig Thuis Groningen

26-02-2026

INLEIDING

Jeugdbescherming Noord & Veilig Thuis Groningen streeft naar een zorgvuldige en professionele uitvoering van de werkzaamheden. Toch kan het anders lopen dan de bedoeling is. Er kunnen zich situaties voordoen waarin u zich niet juist of niet goed behandeld voelt als cliënt, of betrokkene in het kader van de uitvoering van de taken van Veilig Thuis Groningen. U hebt het recht een klacht in te dienen, en op een zorgvuldige behandeling van uw klacht.
In deze regeling wordt uitleg gegeven over de twee routes waarlangs een klacht behandeld kan worden. De regeling is gebaseerd op de Jeugdwet (Jeugdbescherming Noord) en de Wet Maatschappelijke ondersteuning (Veilig Thuis Groningen).

Onvrede die leeft in de contacten tussen u en Jeugdbescherming Noord & Veilig Thuis Groningen mag de inhoud van werk niet in de weg staan. Jeugdbescherming Noord & Veilig Thuis Groningen vindt dat de klachtbehandeling moet plaatsvinden met respect voor de onvrede, en met oplossingsmogelijkheden van beide partijen. De bedoeling is om het vertrouwen en de relatie tussen partijen te herstellen. Daarnaast kunnen we als instelling leren van klachten. Dit kan bijdragen aan het verbeteren van onze werkzaamheden.

In de klachtenregeling zijn twee routes vastgelegd waarlangs een klacht behandeld kan worden:

1. **Oplossingsgericht gesprek over de klacht (*hoofdstuk 4)***

   Een oplossingsgericht gesprek is in beginsel een gesprek met de betrokken medewerker en de leidinggevende. Het doel van dit gesprek is om op korte termijn tot een oplossing te komen voor de onvrede of het probleem.
   Hoe eerder klachten worden besproken, hoe eerder een oplossing kan worden gevonden.

2. **Voorleggen aan een onafhankelijke klachtencommissie (*hoofdstuk 5)***

   Als het oplossingsgericht gesprek geen tevredenstellende oplossing brengt, of niet naar tevredenheid is verlopen, dan kan een klacht worden voorgelegd aan de klachtencommissie. Klachten kunnen ook direct, zonder een voorafgaand oplossingsgericht gesprek, worden voorgelegd aan de klachtencommissie.

   De bevoegdheden van de klachtencommissie zijn beperkt tot wat in de Jeugdwet en WMO is omschreven. De klachtencommissie neemt klachten in behandeling over met name de communicatie en bejegening, en de manier waarop de begeleiding/het contact wordt uitgevoerd.
   De klachtencommissie kan *geen* oordeel geven over:
   - het inhoudelijke beleid;
   - rechterlijke uitspraken;
   - een verzoek om een andere medewerker.

De klachtenregeling is vastgesteld door de bestuurder van Jeugdbescherming Noord & Veilig Thuis Groningen na verkregen advies van de klachtencommissie en instemming van de cliëntenraad en ondernemingsraad op 26-02-2026.

INHOUDSOPGAVE

Inleiding

Hoofdstuk 1 **Definities**

Hoofdstuk 2 **Algemene bepalingen**

Hoofdstuk 3 **Recht op bijstand en tolk**

Hoofdstuk 4 **Oplossingsgericht gesprek over de klacht**

Hoofdstuk 5 **Behandeling van de klacht gericht aan de klachtencommissie**

Hoofdstuk 6 **De onafhankelijke klachtencommissie**

Hoofdstuk 7 **Registratie**

Hoofdstuk 8 **Jaarverslag**

Hoofdstuk 9 **Informeren van cliënten/betrokkenen over de klachtenprocedure**

Hoofdstuk 10 **Overige bepalingen**

HOOFDSTUK 1 Definities

Veel voorkomende woorden in de klachtenregeling worden hieronder uitgelegd.

1.1 Jeugdbescherming Noord & Veilig Thuis Groningen (ook wel: de instelling)
De stichting die als gecertificeerde instelling (GI) conform de Jeugdwet in de provincies Groningen en Drenthe uitvoering geeft aan jeugdbescherming en jeugdreclassering alsmede conform de Wet maatschappelijke ondersteuning in de provincie Groningen: het Advies- en meldpunt huiselijk geweld en kindermishandeling 'Veilig Thuis Groningen'.

1.2 Bestuurder
De bestuurder van Jeugdbescherming Noord & Veilig Thuis Groningen.

1.3 Klacht
Iedere schriftelijke uiting van onvrede over gedragingen van de instelling of de voor de instelling werkzame personen.

1.4 Gedraging
Enig handelen of nalaten evenals het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor klager en waartegen geen andere rechtsmiddelen open staan.

1.5 Indiener van een klacht (klager)
Jeugdwet
Een jeugdige, ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of de pleegouder jegens wie een gedraging van de instelling dan wel de werkzame personen van de instelling, is gericht; ook nabestaanden kunnen een klacht indienen.
Wet maatschappelijke ondersteuning
Een ieder jegens wie een gedraging van de instelling dan wel de werkzame personen bij de instelling, waaronder mede begrepen vrijwilligers en stagiaires, is gericht; ook nabestaanden kunnen een klacht indienen.

1.6 Beklaagde
Jeugdbescherming Noord & Veilig Thuis Groningen en/of bij haar of voor haar werkzame personen; over wie een klacht wordt ingediend.

1.7 Oplossingsgericht gesprek over de klacht
De behandeling van klachten onder verantwoordelijkheid van de leidinggevende.

1.8 Klachtencommissie
De door de instelling ingestelde onafhankelijke externe klachtencommissie.

1.9 Wraking
De indiener of beklaagde verzoekt een of meerdere leden van de klachtencommissie zich terug te trekken uit de klachtbehandeling.

HOOFDSTUK 2 Algemene bepalingen

- Behandelingen van klachten zijn niet openbaar.
- Anonieme of mondelinge klachten kunnen niet in behandeling worden genomen.
- Een klacht schort de begeleiding en uitvoering van de maatregel of onderzoek door de instelling niet op. Tijdens het klachtproces blijft er sprake van contact tussen de instelling en de cliënt of de betrokkenen, en blijft er aandacht voor de veiligheid van de cliënt of betrokkenen.
- Wet- en regelgeving over privacy zijn van toepassing binnen het klachtproces en op het klachtdossier.

HOOFDSTUK 3 Recht op bijstand en tolk

3.1 Bijstand, vertrouwenspersoon

Zowel de indiener als de beklaagde kan zich tijdens de behandeling laten bijstaan door een derde (maximaal 2 personen). De indiener kan zich laten ondersteunen door een vertrouwenspersoon. Dit kan een professionele ondersteuner zijn, zoals Jeugdstem/Zorgbelang of advocaat of een persoon naar eigen keuze. De indiener die zich wil laten ondersteunen moet vooraf, uiterlijk 5 werkdagen voor de klachtbehandeling, laten weten wie er meekomt in welke hoedanigheid.

3.2 Tolk

De klacht moet in het Nederlands worden ingediend. Voor ondersteuning bij eventuele vertaling kan contact worden gezocht met Jeugdstem/Zorgbelang.

HOOFDSTUK 4 Oplossingsgericht gesprek over de klacht

Het uitgangspunt is dat de cliënt bij onvrede of problemen, eerst in gesprek gaat met de medewerker over wie de klacht gaat. De medewerker kan achterliggende vragen beantwoorden, opheldering geven over misverstanden of problemen proberen op te lossen, en er kunnen afspraken worden gemaakt om herhaling te voorkomen.

4.1 Oplossingsgericht gesprek

Als de onvrede of het probleem niet kan worden weggenomen, dan kan een gesprek met de medewerker en diens leidinggevende een uitkomst bieden.

Het formulier *verzoek oplossingsgericht gesprek* is beschikbaar op de website van de instelling en kan (digitaal) worden ingevuld door de cliënt.

Binnen 5 werkdagen na ontvangst van dit ingevulde formulier stuurt de instelling een ontvangstbevestiging aan de cliënt (de indiener). Vervolgens neemt de instelling contact op met de indiener om een afspraak te maken. De indiener ontvangt een bevestiging van de gemaakte afspraak. Het gesprek moet plaatsvinden binnen 4 weken na ontvangst van de klacht.
Om gemotiveerde redenen kan de leidinggevende besluiten om af te zien van een oplossingsgericht gesprek.

Van het gesprek wordt een beknopt verslag gemaakt met daarin de gemaakte afspraken. Binnen 10 werkdagen na het gesprek wordt het verslag aan de indiener verstuurd.

4.2 Voortzetten klacht bij de klachtencommissie

Als het gesprek niet tot een tevredenstellende oplossing heeft geleid, dan kan de indiener alsnog de klacht voorleggen aan de klachtencommissie.

4.3 Oplossingsgericht gesprek als onderdeel van procedure bij de klachtencommissie

Een oplossingsgericht gesprek kan ook plaatsvinden nadat er een klacht is ingediend bij de klachtencommissie.

De termijn voor de behandeling van de klacht door de klachtencommissie (zoals genoemd in hoofdstuk 5.10) wordt dan opgeschort (met de termijn zoals bedoeld in hoofdstuk 4.1).
De instelling stuurt een kopie van het verslag van het oplossingsgerichte gesprek naar de klachtencommissie. De indiener informeert de klachtencommissie over het handhaven of intrekken van de klacht.
Als de indiener de klachtencommissie niet informeert en bij navraag geen reactie geeft binnen de daarvoor gestelde termijn, beschouwt de klachtencommissie de klacht als ingetrokken waarna het dossier wordt gesloten.

HOOFDSTUK 5 Behandeling van de klacht gericht aan de klachtencommissie

5.1 Indienen van een klacht

Voor de termijn van het indienen van een klacht geldt het uitgangspunt dat een klacht zo spoedig mogelijk wordt ingediend, maar uiterlijk binnen één jaar nadat de gebeurtenis(sen) waarover wordt geklaagd, heeft plaatsgevonden, of anders zo spoedig mogelijk als redelijkerwijs van de indiener verlangd kan worden.

Voor klachten van jeugdigen kan een ruimere termijn gelden, dit ter beoordeling door de voorzitter. Mocht een klachtafhandeling niet passend zijn, dan kan er gekeken worden op welke manier de jeugdige in gesprek kan komen met de instelling.

De indiener dient zijn klacht schriftelijk in bij de klachtencommissie en kan hierbij gebruik maken van het formulier *klacht voor de klachtencommissie.* Dit formulier is beschikbaar op de website van de instelling en kan (digitaal) worden ingevuld door de cliënt.
Voor de indiener is het mogelijk om onderbouwende documenten toe te voegen aan de klacht, tot een maximum van 25 pagina's.

Het formulier kan digitaal of per post worden verzonden.

In de ingediende klacht staan in elk geval:

- de voor- en achternaam, het woonadres, de postcode en woonplaats, het telefoonnummer en het emailadres van de indiener;
- de naam van de betrokken medewerker tegen wie de klacht is gericht;
- de naam van de jeugdige(n), tenzij dit niet van toepassing is;
- een korte maar concrete beschrijving van de klacht of de handelwijze waarop de klacht is gericht, en wanneer deze heeft plaatsgevonden;
- kopieën van relevante stukken die de klacht specifiek ondersteunen.

De klachtencommissie heeft geen inzage in het cliëntdossier van de instelling. De klachtencommissie is afhankelijk van de ingediende stukken en de reactie die de instelling op de klacht heeft gegeven. Mocht dit nodig zijn, dan kan de klachtencommissie aan de instelling vragen om toegang tot het dossier. De indiener wordt geacht door de indiening van zijn klacht toestemming te geven tot inzage in het dossier.

Als een klacht onvoldoende concreet is beschreven kan de klachtencommissie de klacht niet in behandeling nemen. De klachtencommissie biedt de mogelijkheid om de klacht aan te vullen en nader te motiveren en onderbouwen. De klachtencommissie kan de indiener daarvoor verwijzen naar Jeugdstem/Zorgbelang.
Als de indiener niet reageert op het verzoek om aanvullende informatie en bij navraag geen reactie geeft binnen de daarvoor gestelde termijn, beschouwt de klachtencommissie de klacht als ingetrokken, en wordt de klacht niet verder behandeld.

5.2 Ontvangst van de klacht

Na ontvangst van de klacht wordt aan de indiener een ontvangstbevestiging verstuurd binnen 5 werkdagen. In de ontvangstbevestiging staan uitleg en informatie over de mogelijke verdere gang van zaken.

5.3 Ontvankelijkheid van de klacht

Na binnenkomst van de klacht onderzoekt de voorzitter van de klachtencommissie of de klachtencommissie bevoegd is en of de indiener ontvankelijk is in de klacht. De voorzitter kan direct beslissen dat de indiener niet ontvankelijk is in de klacht of dat de commissie niet bevoegd is.

De voorzitter of de klachtencommissie kan besluiten dat een klacht niet ontvankelijk is, als

a. niet aan de formele eisen voldaan is, of
b. deze kennelijk ongegrond is, of
c. de gedraging waarover wordt geklaagd zich meer dan een jaar geleden heeft voorgedaan, of
d. de feiten waarover geklaagd wordt zich hebben voorgedaan vóórdat een eerdere klacht werd ingediend, als deze informatie bekend was tijdens het indienen en toen niet is ingebracht; of
e. de klachten eerder zijn behandeld.

Als de voorzitter beslist tot onbevoegdheid of niet-ontvankelijkheid, vindt geen verdere behandeling plaats. Dit wordt schriftelijk en gemotiveerd meegedeeld aan de indiener, beklaagde en de instelling. Voor zover dit mogelijk is wordt de indiener gewezen op andere mogelijkheden om de klacht aan de orde te stellen.

Als de indiener naar het voorlopig oordeel van de voorzitter ontvankelijk is in de klacht, wordt onderzocht of een oplossingsgericht gesprek over de klacht mogelijk is.

5.4 Oplossingsgericht gesprek over de klacht

De klachtencommissie vraagt de indiener of een oplossingsgericht gesprek over de klacht mogelijk is. Als de indiener hiervoor openstaat, vraagt de klachtencommissie de leidinggevende van de beklaagde medewerker de klacht in behandeling te nemen en de indiener uit te nodigen voor een oplossingsgericht gesprek. Er is dan sprake van een oplossingsgericht gesprek als onderdeel van de klachtenprocedure (zie 4.3 voor het verdere verloop van de klachtenprocedure).
Is een oplossingsgericht gesprek niet mogelijk of niet gewenst, of als de indiener heeft laten weten dat een eerder oplossingsgericht gesprek niet tot een tevredenstellend resultaat heeft geleid dan neemt de klachtencommissie de klacht verder in behandeling.

5.5 Verweerschrift

Als de klachtencommissie de klacht verder in behandeling neemt, vraagt de klachtencommissie aan de instelling om door middel van een verweerschrift schriftelijk te reageren op de klacht. De klachtencommissie bepaalt de termijn voor het indienen van het verweerschrift. De klachtencommissie verstuurt een kopie van het verweerschrift aan de indiener, uiterlijk 5 werkdagen voor de hoorzitting.

5.6 Hoorzitting

De indiener en de instelling worden uitgenodigd voor een hoorzitting. Partijen kunnen antwoorden op vragen van de commissie en de indiener kan reageren op het verweerschrift.

Afzonderlijk horen
In uitzonderlijke gevallen kan, op basis van zwaarwegende redenen, op verzoek van de indiener of de beklaagde het horen door de klachtencommissie in afzonderlijke gesprekken plaatsvinden. Het verzoek hiertoe moet schriftelijk en met redenen onderbouwd aan de klachtencommissie worden gedaan. De voorzitter van de klachtencommissie beoordeelt of er sprake is van zwaarwegende redenen. Als er afzonderlijk wordt gehoord, kan de klachtencommissie besluiten beide partijen nogmaals te horen. Door een schriftelijk verslag wordt de inhoud van het besprokene aan de andere partij meegedeeld.

Schriftelijke afhandeling
Als de klacht zich leent voor schriftelijke afhandeling kan de klachtencommissie op verzoek of naar eigen inzicht besluiten dat de klacht schriftelijk afgehandeld wordt. Dit kan onder meer het geval zijn als klachten van geringe aard zijn, of als de indiener en de beklaagde beiden afzien van een hoorzitting.

Informatie opvragen
De klachtencommissie kan schriftelijk informatie opvragen bij de instelling. De instelling is verplicht om deze informatie aan de klachtencommissie te verstrekken, tenzij een bepaling in het privacyreglement zich hiertegen verzet. Alle informatie waarover de klachtencommissie beschikt wordt zowel aan de indiener als aan beklaagde in kopie toegestuurd.

Inspanningsverplichting aanwezigheid hoorzitting
De instelling heeft een uiterste inspanningsverplichting om de beklaagde of diens vervanger aanwezig te laten zijn. Wanneer dit met redenen onderbouwd niet mogelijk is, kan de leidinggevende van de beklaagde alleen aanwezig zijn of kan beklaagde zich laten vertegenwoordigen.

Als de indiener niet verschijnt op de hoorzitting, kan de klachtencommissie besluiten om de klacht af te handelen op basis van de stukken of beklaagde te horen.

5.7 Oordeel van de klachtencommissie en advies aan de bestuurder

De klachtencommissie stelt de indiener, de beklaagde, de leidinggevende en de bestuurder schriftelijk op de hoogte van haar oordeel. De klachtencommissie streeft ernaar om het oordeel binnen 4 weken na de hoorzitting te versturen. Bij uitstel van het oordeel stelt de klachtencommissie betrokkenen hiervan op de hoogte, met redenen onderbouwd en onder het noemen van een nieuwe termijn.

In het oordeel van de klachtencommissie worden vermeld:

- de door de commissie gevolgde werkwijze;
- de omschrijving van de klacht;
- het standpunt van de indiener en beklaagde;
- het oordeel van de klachtencommissie;
- eventuele aanbevelingen.

5.8 Wrakingsverzoek

Op verzoek van de indiener of beklaagde kan elk van de leden van de klachtencommissie, die bij de klachtbehandeling betrokken is, worden gewraakt op grond van feiten en omstandigheden waardoor de onpartijdigheid schade zou kunnen lijden. Het wrakingsverzoek wordt gedaan zodra de feiten en omstandigheden verzoeker bekend zijn geworden. Het wrakingsverzoek kan worden ingediend bij het ambtelijk secretariaat voordat de behandeling van de zaak door het geven van een eindbeslissing is geëindigd. Het verzoek moet schriftelijk en gemotiveerd worden gedaan. Tijdens de behandeling van de klacht kan het wrakingsverzoek ook mondeling geschieden. Het verzoek kan geen betrekking hebben op leden van de klachtencommissie die geen onderdeel uitmaken van de commissie van de betreffende klachtbehandeling. Het verzoek kan ook geen betrekking hebben op de secretaris of ambtelijk secretaris.

Door het indienen van een wrakingsverzoek wordt de klachtbehandeling opgeschort.

Er wordt een wrakingscommissie samengesteld door de coördinerend voorzitter van de klachtencommissie. De wrakingscommissie zal bestaan uit leden van de klachtencommissie die niet betrokken waren bij de klachtbehandeling. Het verzoek wordt zo snel mogelijk behandeld, uiterlijk 4 weken na het verzoek. Na behandeling van het verzoek, waarbij indien nodig partijen zijn gehoord, volgt er een beslissing van de wrakingscommissie binnen 4 weken. De uitkomsten kunnen zijn toewijzing, afwijzing of niet- ontvankelijk verklaring van het verzoek

Na de beslissing wordt de opgeschorte klachtbehandeling voortgezet.

5.9 Besluit van de bestuurder

De bestuurder laat binnen 1 maand na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie schriftelijk weten of de bestuurder het oordeel van de klachtencommissie overneemt en of hij/zij naar aanleiding van het oordeel maatregelen zal nemen, en zo ja welke maatregelen. De bestuurder laat dit weten aan de indiener, de beklaagde en de leidinggevende, en aan de klachtencommissie.

De bestuurder kan de genoemde termijn verlengen. De indiener, de beklaagde en de leidinggevende en de klachtencommissie worden schriftelijk geïnformeerd over de verlenging onder benoeming van de reden van de verlenging en de termijn waarbinnen de bestuurder een reactie op het oordeel zal geven.

5.10 Behandeltermijn

De gehele klachtenprocedure moet, mits er geen oplossingsgericht gesprek plaatsvindt, binnen een termijn van 16 weken voltooid zijn. Een verlenging is mogelijk. In dat geval worden de betrokkenen hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld door de klachtencommissie of (als van toepassing, zoals bedoeld onder 5.9) door de bestuurder.

5.11 Klachtdossier

De klachtencommissie legt een (digitaal) dossier aan van de behandeling van de klacht.
De instelling beheert het klachtdossier, uitgevoerd door het ambtelijk secretariaat van de klachtencommissie.

Het klachtdossier wordt door het ambtelijk secretariaat gearchiveerd na intrekking of afronding of afsluiting van de klacht op een andere manier.

De klachtencommissie bewaart het digitale klachtdossier gedurende 5 jaar, te rekenen vanaf de datum waarop de behandeling van de klacht is gesloten. Na deze termijn wordt het dossier overgedragen aan de instelling en bewaard volgens de geldende bewaartermijnen. Het dossier bevat de klacht, en, in het geval de klacht is behandeld door de klachtencommissie, bovendien het verweerschrift, het oordeel en de eventuele aanbevelingen van de klachtencommissie, en het besluit van de bestuurder met de eventueel getroffen maatregelen.

5.12 Klacht over de bestuurder

Een klacht over een gedraging van de bestuurder ten opzichte van een cliënt/betrokkene wordt, anders dan beschreven in hoofdstuk 4, *niet* intern behandeld door een oplossingsgericht gesprek, maar wordt direct voorgelegd aan de klachtencommissie.

Als de klachtencommissie een oordeel heeft gegeven, wordt de Raad van Toezicht op de hoogte gesteld. De Raad van Toezicht handelt daarop (conform hoofdstuk 6) binnen een termijn van 1 maand.

5.13 Bevoegdheid voorzitter

In alle gevallen waarin deze regeling niet voorziet in de klachtafhandeling, beslist de voorzitter van de klachtencommissie.

Hoofdstuk 6 De onafhankelijke klachtencommissie

6.1 Onafhankelijke klachtencommissie

De externe klachtencommissie is onafhankelijk en bestaat uit een voorzitter en leden. Zij werken niet bij de instelling. Bij de behandeling van een klacht geldt dat:

- de commissie bestaat uit 1 voorzittend lid en 2 andere leden;
- tenminste één van de leden een jurist is;
- aan de behandeling van de klacht niet wordt deelgenomen door een persoon op wiens gedraging de klacht rechtstreeks betrekking heeft.

De coördinerend voorzitter en de overige leden van de klachtencommissie worden benoemd door de bestuurder voor een periode van 3 jaar. Zij kunnen in aansluiting op die termijn maximaal 2 maal worden herbenoemd voor gelijke termijnen van ieder 3 jaar.

Het lidmaatschap van de klachtencommissie eindigt:

- door opzegging van het lidmaatschap door het klachtencommissielid;
- door het overlijden van een klachtencommissielid;
- door ontslag door de bestuurder bij gebleken achteloosheid in de uitoefening van het lidmaatschap;
- door ontslagverlening door de klachtencommissie of de bestuurder na afloop van een benoemingstermijn;
- door indiensttreding bij de instelling.

6.2 Vacatiegelden en reiskostenvergoeding

De leden van de klachtencommissie ontvangen voor de afhandeling van klachten vacatiegelden en een reiskostenvergoeding van de instelling. De vacatiegelden en reiskosten worden door de instelling vastgesteld in de Regeling Voorzieningen en jaarlijks geïndexeerd volgens het instellingbeleid.

6.3 Ambtelijk secretariaat

De klachtencommissie wordt bijgestaan door een ambtelijk secretariaat. De medewerkers van het ambtelijk secretariaat zijn in dienst van de instelling. De ambtelijk secretaris is geen lid van de klachtencommissie en mag niet meebeslissen over de klacht.

6.4 Geheimhouding

De leden van de klachtencommissie kennen een geheimhoudingsplicht en de digitaal gestuurde informatie en communicatie is beveiligd volgens de geldende wet- en regelgeving.

6.5 Vergadering

De leden van de klachtencommissie komen minimaal één keer per kalenderjaar bij elkaar in een vergadering, met elkaar en waar nodig met de bestuurder. Jaarlijks wordt het jaarverslag (zoals benoemd in hoofdstuk 8) besproken met de bestuurder van de instelling.

6.6 Huishoudelijk reglement

De klachtencommissie hanteert een huishoudelijk reglement, waarin deze klachtenregeling, de bevoegdheden, werkwijze en besluitvorming van de klachtencommissie verder zijn uitgewerkt.

6.7 Ernstige situatie met een structureel karakter

Als een klacht zich richt op een ernstige situatie met een structureel karakter, waarbij er sprake is van onverantwoorde hulp, stelt de klachtencommissie de instelling daarvan op de hoogte. Als de klachtencommissie niet is gebleken dat de instelling ter zake maatregelen heeft getroffen, meldt de klachtencommissie deze klacht aan de ambtenaren die ingevolge de Jeugdwet en/of de WMO met toezicht zijn belast.

Hoofdstuk 7 Registratie

7.1 Registratie

De instelling kent een klachtenregistratie van zowel de klachten die zijn ingediend bij de klachtencommissie, als van de klachten die zijn ingediend bij de instelling en daarna afgehandeld door een oplossingsgericht gesprek.

De volgende gegevens worden geregistreerd:

- de datum van ontvangst van de klacht;
- de naam van de indiener;
- de naam en geboortedatum van de betreffende jeugdige of betrokkene, tenzij dit niet van toepassing is;
- de naam van de beklaagde;
- de aard van de klacht;
- de datum van afhandeling/sluiting dossier;
- de manier waarop de klacht eventueel is afgehandeld door de klachtencommissie en de bestuurder.

Per kalenderjaar vindt de registratie plaats. Lopende zaken worden overgeheveld naar het nieuwe jaar.

Hoofdstuk 8 Jaarverslag

De klachtencommissie brengt jaarlijks vóór 1 april een geanonimiseerd verslag uit aan de bestuurder over de werkzaamheden in het voorgaande kalenderjaar.

De instelling zorgt voor een openbaar jaarverslag. Het jaarverslag bevat:

- een beknopte beschrijving van de klachtenregeling;
- informatie over de manier waarop de regeling onder de aandacht wordt gebracht bij cliënten en betrokkenen;
- de samenstelling van de klachtencommissie;
- informatie in welke mate de klachtencommissie de werkzaamheden heeft kunnen uitvoeren met inachtneming van het waarborgen van deze klachtenregeling;
- het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten met de strekking van de oordelen en de aanbevelingen van de klachtencommissie;
- besluiten van de bestuurder over de oordelen en maatregelen die zijn genomen bij gegrond verklaarde klachten.

De instelling stuurt het jaarverslag vervolgens vóór 1 juni aan de cliëntenraad, betrokken cliënteninstellingen en de klachtencommissie. Daarnaast wordt het jaarverslag bekend gemaakt aan de medewerkers van de instelling.

Hoofdstuk 9 Informeren van cliënten/betrokkenen over de klachtenprocedure

De instelling stelt cliënten en betrokkenen bij aanvang van het contact op de hoogte van de klachtenregeling. In folders die iedere cliënt of betrokkene ontvangt bij aanvang van het contact, wordt verwezen naar de regeling. De klachtenregeling is te vinden op de website www.jbnoord.nl en www.veiligthuisgroningen.nl en wordt op verzoek toegestuurd.

Hoofdstuk 10 Overige bepalingen

In alle gevallen waarin deze regeling, niet zijnde een klachtafhandeling zoals bedoeld onder Hoofdstuk 5; niet voorziet, beslist de bestuurder nadat de voorzitter van de klachtencommissie om advies is gevraagd.
Deze regeling kan worden gewijzigd door de bestuurder, nadat:

- de klachtencommissie de gelegenheid heeft gekregen een voorstel voor wijziging uit te brengen;
- de cliëntenraad en de ondernemingsraad instemming hebben kunnen verlenen.

De instelling laat weten in hoeverre de adviezen zijn verwerkt en als deze niet worden verwerkt, wordt hiervan de reden aangegeven.