

Verordening provinciale klachtencommissie jeugdzorg Drenthe

Inhoud

Artikel 1, Begripsbepalingen

Voor de toepassing van deze verordening wordt verstaan onder:

- a. uitvoerder: uitvoerder als bedoeld in artikel 1, vierde lid, sub g, van de Wet op de jeugdhulpverlening;
- b. (gezins)voogdij-instelling: een instelling als bedoeld in hoofdstuk XIII van de Wet op de jeugdhulpverlening;
- c. klager: degene die als zodanig is aangewezen in de regeling bedoeld in artikel 48, eerste lid, van de Wet op de jeugdhulpverlening, doch in ieder geval de jeugdige, diens ouders, voogd, stiefouder en pleegouders;
- d. klacht: een klacht als bedoeld in artikel 50 van de Wet op de jeugdhulpverlening;
- e. gedraging: enig handelen of nalaten alsmede het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor een jeugdige, diens ouders, voogd, stiefouder of pleegouders;
- f. provinciale klachtencommissie: commissie als bedoeld in artikel 49 van de Wet op de jeugdhulpverlening.

Artikel 2, Benoeming, schorsing en ontslag van de voorzitter en overige leden

1. De provinciale klachtencommissie bestaat uit de volgende leden:
 - a. een voorzitter en een plaatsvervangend voorzitter, te benoemen door gedeputeerde staten;
 - b. een lid en een plaatsvervangend lid, te benoemen door gedeputeerde staten op voordracht van de organisaties van voorzieningen en voogdij- en gezinsvoogdij-instellingen, beide gezamenlijk;
 - c. een lid en een plaatsvervangend lid, te benoemen door gedeputeerde staten op voordracht van een organisatie die de belangen van de in artikel 46 van de Wet op de jeugdhulpverlening genoemde personen behartigt.
2. Gedeputeerde staten benoemen de voorzitter, de overige leden, de plaatsvervangend voorzitter en de overige plaatsvervangende leden van de provinciale klachtencommissie voor een periode van 4 jaar, welke periode eenmaal met 4 jaar kan worden verlengd.
3. Gedeputeerde staten kunnen tussentijds de voorzitter, de overige leden en hun plaatsvervaarders schorsen of ontslaan wanneer, naar het oordeel van gedeputeerde staten, daartoe gronden aanwezig zijn of op eigen verzoek.
4. Voordat gedeputeerde staten een besluit tot schorsing of ontslag nemen horen zij het desbetreffende lid of plaatsvervangend lid.

Artikel 3, Secretariaat en huishoudelijk reglement

1. Het secretariaat van de provinciale klachtencommissie wordt bekleed door een door gedeputeerde staten aan te wijzen persoon of organisatie.
2. De voorzitter van de provinciale klachtencommissie bepaalt in overleg met het secretariaat de plaats, de dag en het uur van de vergadering van de provinciale klachtencommissie.
3. Stukken, bestemd voor de provinciale klachtencommissie, moeten worden ingediend bij het secretariaat.
4. De secretaris is geen lid van de commissie.
5. De provinciale klachtencommissie stelt een huishoudelijk reglement op omtrent onder andere de registratie van de ingekomen klachten, de dossiervorming, waarborging van privacy en een rooster van aftreden en brengt dit reglement ter kennisgeving aan gedeputeerde staten.

Artikel 4, Kosten

1. De leden en de plaatsvervangende leden van de provinciale klachtencommissie ontvangen voor het bijwonen van vergaderingen vacatiegelden, alsmede een vergoeding van reis- en verblijfkosten, berekend overeenkomstig de Verordening geldelijke voorzieningen staten- en commissieleden van de provincie Drenthe.
2. Gedeputeerde staten treffen een regeling aangaande de overige kosten van de provinciale klachtencommissie.

Artikel 5, Geheimhoudingsplicht

De leden en de plaatsvervangende leden van de provinciale klachtencommissie en de medewerkers van het secretariaat hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen hen bij de uitvoering van hun werkzaamheden vertrouwelijk ter kennis komt.

Artikel 6, Indiening van klachten

1. Een klacht wordt schriftelijk ingediend binnen 6 weken na verzenddatum van de mededeling, bedoeld in artikel 48, vijfde lid, van de Wet op de jeugdhulpverlening, dan wel bij het ontbreken van een zodanige mededeling binnen 6 weken na de datum waarop de mededeling had dienen te worden verzonden.
2. Een klacht wordt ondertekend en dient ten minste te bevatten:
 - de naam en het adres van de indiener;
 - de dagtekening;
 - een omschrijving van de klacht met verwijzing naar daarop betrekking hebbende stukken of gedragingen.

Artikel 7, Behandeling van klachten

1. De secretaris bevestigt de ontvangst van een ingediende klacht schriftelijk binnen 1 week na de ontvangst van de klacht.
2. Binnen 1 week na ontvangst van de klacht doet de secretaris van de inhoud van de klacht mededeling aan de betrokken uitvoerder of de (gezins)voogdij-instelling.
3. De provinciale klachtencommissie kan de betrokken uitvoerder of (gezins-)voogdij-instelling verzoeken om toezending van stukken die op de klacht betrekking hebben. De uitvoerder of (gezins)voogdij-instelling zendt de gevraagde stukken binnen 1 week aan de provinciale klachtencommissie op.
4. De provinciale klachtencommissie kan bij alle betrokken partijen nadere informatie inwinnen over de gedraging die aan de klacht ten grondslag ligt.
5. De secretaris bepaalt, in overleg met de voorzitter en met inachtneming van de wet, welke stukken bedoeld in het derde lid, naast het klaagschrift, aan betrokken partijen worden toegezonden. De stukken worden ten minste 1 week voor de dag van de hoorzitting als bedoeld in artikel 8 aan partijen toegezonden.

Artikel 8, Hoorzitting

1. De provinciale klachtencommissie stelt de klager en de betrokken uitvoerder of de (gezins)voogdij-instelling - binnen 2 weken na toezending van alle op de klacht betrekking hebbende stukken - in de gelegenheid in een hoorzitting hun standpunt mondeling toe te lichten. Zij worden gezamenlijk gehoord, tenzij de voorzitter van oordeel is dat gewichtige redenen zich verzetten tegen het gezamenlijk horen.
2. De provinciale klachtencommissie kan ook andere bij de klacht betrokken personen oproepen en horen.
3. De hoorzitting heeft een besloten karakter.
4. Van de hoorzitting wordt een schriftelijk verslag gemaakt.
5. De klager en degene op wie de klacht betrekking heeft kunnen zich door een derde laten bijstaan.

Artikel 9, Uitspraak

1. De provinciale klachtencommissie doet binnen 6 weken nadat de klacht is ontvangen schriftelijk en gemotiveerd aan de klager en de betrokken uitvoerder of (gezins)voogdij-instelling mededeling van haar oordeel over de ontvankelijkheid en gegrondheid van de klacht en van de eventueel voorgestelde maatregelen.
2. Indien uit de stukken en de verkregen informatie als bedoeld in artikel 7 blijkt dat de klacht kennelijk ongegrond of niet-ontvankelijk is, kan de provinciale klachtencommissie op voorstel van de voorzitter zonder verder onderzoek en zonder hoorzitting een oordeel geven, die strekt tot het niet behandelen van de klacht.
3. De termijn van 6 weken kan eenmaal met 4 weken worden verlengd. De provinciale klachtencommissie doet hiervan schriftelijk en gemotiveerd voor het aflopen van de termijn van 6 weken mededeling aan de klager en de betrokken uitvoerder of (gezins)voogdij-instelling.

Artikel 10, Spoedbehandeling

1. De klager of diens vertegenwoordiger kan de provinciale klachtencommissie bij de indiening van een klacht gemotiveerd verzoeken de klacht met spoed te behandelen.
2. De voorzitter van de provinciale klachtencommissie of diens plaatsvervanger oordeelt over het spoedeisende karakter van de klacht en treft, samen met de secretaris, zo nodig passende maatregelen.
3. Bij de bevestiging en mededeling van een klacht als bedoeld in artikel 7, eerste en tweede lid, deelt de voorzitter mee of, en zo ja op welke wijze, de klacht met spoed zal worden behandeld.

Artikel 11, Openbaarmaking en verslaglegging

1. In een geval als bedoeld in artikel 51, vierde lid, van de Wet op de jeugdhulpverlening zal de provinciale klachtencommissie haar oordeel over de klacht en de ontvangen mededeling in ieder geval toezenden aan gedeputeerde staten en de Inspectie Jeugdhulpverlening en Jeugdbescherming.
2. Het jaarverslag als bedoeld in artikel 51, vijfde lid, van de Wet op de jeugdhulpverlening, wordt in ieder geval toegezonden aan gedeputeerde staten, de Inspectie Jeugdhulpverlening en Jeugdbescher-

ming, de instellingen en voorzieningen die onder de werking van deze verordening vallen, de organisaties van voorzieningen en voogdij- en gezinsvoogdij-instellingen en de organisaties die de belangen van de in artikel 46 van de Wet op de jeugdhulpverlening genoemde personen behartigen.

Artikel 12, Slotbepaling

Deze verordening kan worden aangehaald als Verordening Provinciale Klachtencommissie Jeugdzorg Drenthe en treedt in werking op de eerste dag volgend op die waarop deze verordening in het Provinciaal blad is geplaatst.

TOELICHTING OP DE VERORDENING PROVINCIALE KLACHTENCOMMISSIE JEUGDZORG DRENTHE

1, INLEIDING

Een goede regeling van het klachtrecht van cliënten van voorzieningen voor jeugdhulpverlening levert een belangrijke bijdrage aan een sterkere (rechts)positie van die cliënt. Een goed systeem van klachtrecht zal ook een bijdrage kunnen leveren aan de kwaliteit van de jeugdhulpverlening. Met andere woorden, klachtrecht is niet alleen van belang voor de cliënt, maar zeker ook voor de uitvoerende voorzieningen. Op 1 september 1997 is een wijziging van de Wet op de jeugdhulpverlening in werking getreden (Staatsblad 1997, nummer 273). Artikel 48 nieuw van de Wet op de jeugdhulpverlening (verder te noemen de Wet) bepaalt voortaan dat alle uitvoerders van jeugdhulpverlening en de (gezins)voogdij-instellingen een klachtenregeling moeten hebben op basis waarvan jeugdigen, diens ouders, voogd, stiefouder of pleeg-ouders bij een klachtencommissie een klacht kunnen indienen tegen een gedraging van de uitvoerder of de (gezins)voogdij-instelling of van een persoon die daarvoor werkzaam is. De Wet voorziet vervolgens in een aantal waarborgen voor een zorgvuldige klachtenbehandeling, maar biedt de uitvoerder en de (gezins)voogdij-instelling verder veel ruimte bij het invullen van hun interne klachtenregeling en commissie. De wetgever heeft bewust gekozen voor een raamregeling op hoofd-lijnen, zodat voor de verschillende werksoorten binnen de jeugdhulpverlening passende klachtenregelingen te ontwikkelen zijn.

Artikel 49 van de Wet bepaalt verder dat voor elke provincie of grootstedelijke regio een provinciale klachtencommissie aanwezig is.

Wanneer een klager niet tevreden is over de maatregelen die de uitvoerder of de (gezins)voogdij-instelling voorstelt naar aanleiding van de interne behandeling of ontevreden is over de wijze van de klachtenbehandeling, kan de klager vervolgens een klacht indienen bij de provinciale klachtencommissie. Op die manier wordt de rechtseenheid binnen het klachtrecht weer bevorderd.

De voorzitter en de overige leden van de provinciale klachtencommissie, alsmede hun plaatsvervaarders moeten door gedeputeerde staten worden benoemd, met inachtneming van de wettelijke voorschriften. Met andere woorden, het instellen van een provinciale klachtencommissie is een wettelijke verantwoordelijkheid voor het provinciaal of grootstedelijk bestuur.

Overeenkomstig het nieuwe artikel 51 van de wet regelt deze verordening de werkwijze van de provinciale klachtencommissie, waaronder de voorziening in een secretariaat en de vergoeding van kosten, alsmede het aanhangig maken van klachten.

2, BEREIK VAN DE VERORDENING

De verordening is van toepassing op enerzijds de uitvoerders van jeugdhulpverlening in de zin van artikel 1, eerste lid, sub f, van de wet en de instellingen voor (gezins-)voogdij en anderzijds op jeugdigen zoals bedoeld in de Wet op de jeugdhulpverlening, diens ouders, voogd, stiefouder of pleegouders die van deze voorzieningen voor jeugdhulpverlening gebruikmaken. De wet voorziet in een afzonderlijk klachtrecht voor cliënten van de justitiële jeugdinrichtingen en de Raden voor de Kinderbescherming. Reden daarvan is dat deze voorzieningen ten aanzien van jeugdigen gedragingen kunnen verrichten waarbij zij beperkt kunnen worden in grondwettelijke rechten. Voor cliënten van deze voorzieningen zou een raamregeling onvoldoende rechtswaarborgen bieden. Alleen de klager kan bij de provinciale klachtencommissie een klacht indienen. Wanneer de uitvoerder of (gezins)voogdij-instelling het niet eens is met de uitspraak van de interne klachtencommissie, staat voor hen geen vervolprocedure open.

3, ARTIKELSGEWIJS

Artikel 1

De begripsbepalingen uit dit artikel geven het bereik van de verordening zoals hiervoor beschreven weer.

Artikel 2

Benoeming, schorsing en ontslag van de (plaatsvervaardend) voorzitter en overige leden van de provinciale klachtencommissie is een wettelijke taak van gedeputeerde staten. Benoeming geldt voor een periode van 4 jaar, welke periode eenmaal met 4 jaar kan worden verlengd. Wanneer daartoe gronden

zijn, bijvoorbeeld wanneer een lid in dienst is getreden bij een uitvoerder die onder het bereik van de verordening valt, kunnen gedeputeerde staten tussentijds (plaatsvervangende) leden schorsen of ontslaan.

Artikel 3

Dit artikel voorziet in het secretariaat van de provinciale klachtencommissie. Het secretariaat dient niet alleen als postadres, maar zorgt ook voor het in gang zetten van een procedure wanneer een klacht is ontvangen.

Er zijn verschillende personen of organisaties denkbaar waarbij het secretariaat aangehaakt kan worden. Daarom is ervoor gekozen om gedeputeerde staten de bevoegdheid te geven het secretariaat aan te wijzen. Hierbij is wel essentieel dat het secretariaat een onafhankelijke positie heeft en geen enkele indruk van belangenverstrengeling met cliënten of uitvoerders wekt.

Volledigheidshalve bepaalt artikel 3 nog dat de secretaris geen lid van de commissie is.

Artikel 4

Artikel 4 regelt de onkostenvergoeding voor de (plaatsvervangende) leden van de provinciale klachtencommissie door de Verordening geldelijke voorzieningen staten- en commissieleden van de provincie Drenthe van toepassing te verklaren. Het kan gebeuren dat de commissie in elk geval externe deskundigen moet inhuren. Daarvoor zal dan per geval een afzonderlijke regeling getroffen moeten worden.

Artikel 5

De informatie die de provinciale klachtencommissie in de loop van de procedure van het behandelen van een klacht ter kennis komt heeft veelal een vertrouwelijk karakter. Daarom legt artikel 5 de (plaatsvervangende) leden en de medewerkers van het secretariaat een geheimhoudingsplicht op.

Artikel 6

Dit artikel is opgenomen om te voorkomen dat klagers te lang wachten met het indienen van een klacht bij de provinciale klachtencommissie. Dit komt ook de rechtszekerheid ten goede.

Artikelen 7 en 8

Deze artikelen regelen de werkwijze van de provinciale klachtencommissie.

Artikel 7 bevat een aantal procedurele voorschriften rond de ontvangst van een klacht, het opvragen van informatie en schriftelijke stukken en het toezenden daarvan. Artikel 7 beoogt te zorgen dat de partijen die tegenover elkaar staan zo volledig mogelijk geïnformeerd worden. Dit houdt tevens in dat de informatie naar beide partijen toe hetzelfde is.

Artikel 8 regelt een belangrijk onderdeel van de procedure, namelijk de hoorzitting. Hier is het recht van hoor en wederhoor vastgelegd. Dat de hoorzitting een besloten karakter heeft, heeft te maken met het vertrouwelijke karakter van een klacht en de privacy van de klager en de betrokken uitvoerder of (gezins)voogdij-instelling. In het belang van de klager is als uitgangspunt genomen de partijen gezamenlijk te horen. De provinciale klachtencommissie kan echter anders beslissen. Hetgeen ter zitting door partijen is aangevoerd zal worden weergegeven in het advies van de commissie of in een afzonderlijk verslag.

Ten slotte regelt artikel 8 het recht op rechtsbijstand.

Artikel 9

Voor de klager is het van belang dat zo spoedig mogelijk nadat hij een klacht heeft ingediend de provinciale klachtencommissie tot een oordeel komt. Het bestaan van een klacht betekent vaak dat verhoudingen tussen de cliënt en de uitvoerder of (gezins)voogdij-instelling zijn verstoord.

Het doel van het klachtrecht is niet alleen genoegdoening voor de cliënt, maar ook het herstellen van een verstoorde relatie. Daarom bepaalt dit artikel dat binnen 6 weken nadat de klacht is ontvangen de provinciale klachtencommissie schriftelijk en gemotiveerd haar oordeel vaststelt en aan de klager en aan de uitvoerder of (gezins)voogdij-instelling mededeelt.

In sommige gevallen zal deze termijn te kort zijn. Daarom is eenmalig een verlenging van 4 weken mogelijk.

Artikel 10

Bij het bepalen van de termijnen in deze verordening is gezocht naar een goed evenwicht tussen enerzijds een spoedige afhandeling van de klacht en anderzijds de zorgvuldigheid van de procedure. Dit sluit aan bij de algemene regels van het klachtrecht, zoals ook geformuleerd in het wetsvoorstel tot aanvulling van de Algemene wet bestuursrecht met een regeling over de behandeling van klachten. Het kan echter voorkomen dat de behandeling van een klacht grote spoed vraagt. In dat geval kan de klager de provinciale klachtencommissie verzoeken de klacht met spoed te behandelen. De voorzitter

van de provinciale klachtencommissie oordeelt daarover. Is de voorzitter van mening dat spoed vereist is, dan treft hij samen met de secretaris passende maatregelen.

Artikel 11

In een geval dat bij (gedeeltelijke) gegrondverklaring van de klacht de betrokken uitvoerder of voogdij- of gezinsvoogdij-instelling niet binnen een redelijke termijn de klager en de provinciale klachtencommissie meedeelt of en zo ja welke maatregelen naar aanleiding van het oordeel van de commissie zullen worden genomen, of indien de mededeling daartoe aanleiding geeft, kan de provinciale klachtencommissie de klacht met de ontvangen mededeling, met uitzondering voor zover mogelijk van de gegevens omtrent de persoon van de klager, openbaar maken. Bepaald is hier dat in een dergelijke situatie gedeputeerde staten en de Inspectie Jeugdhulpverlening en Jeugdbescherming worden ingelicht. Tevens is hier geregeld aan wie het jaarverslag als bedoeld in artikel 51 van de Wet op de jeugdhulpverlening wordt toegezonden.