

KLACHTENCOMMISSIE
Postbus 727, 8000 AS Zwolle

Deze folder over de klachtencommissie is bedoeld voor deelnemers die klachten hebben over de Eigen Kracht *Centrale*, (klagers) en voor medewerkers over wie geklaagd wordt (beklaagden). In deze folder wordt de Eigen Kracht *Centrale*, kortweg aangeduid als: de *Centrale*. De folder geeft beknopte informatie over de klachtencommissie: wettelijke basis, doelstelling, samenstelling, werkwijze, bemiddeling, hoorzitting, bereikbaarheid. Er is een officiële klachtenregeling, die aan de klager toegestuurd wordt na het indienen van een klacht. Iedereen kan deze regeling opvragen bij de secretaris.

Wet

Zowel kinderen, jongeren als hun ouders of wettelijk vertegenwoordigers kunnen een klacht indienen. Deze klachtencommissie werkt ten behoeve van de *Centrale*. Niet alle klachten kunnen in behandeling worden genomen, zoals bijvoorbeeld klachten over rechterlijke beslissingen en klachten over een hulpverleningsinstelling. De klager wordt dan doorverwezen.

Doelstelling

De *Centrale* streeft ernaar om open te staan voor kritiek, onvrede en klachten van deelnemers en deze te bespreken met de klagers. Zo kan de kwaliteit van de conferenties verbeterd worden en kan de *Centrale* ervoor zorgen dat de hulp zoveel mogelijk aansluit op de vraag en de verwachtingen van de deelnemer. Het streven van de klachtencommissie is dan ook om een 'lage drempel' te hebben en om een luisterend oor te zijn. Dat geldt voor de klager en zijn/haar visie en belang maar evenzeer voor de beklagde.

Samenstelling

De commissie wordt gevormd door drie voorzitters, allen jurist: mevrouw Duiveman, de heer Kooijmans en mevrouw Beek. Verder door drie secretarissen: mevrouw Eshuis, mevrouw Linde en mevrouw De Geus. Aan een klachtzaak wordt één secretaris en één voorzitter verbonden. De secretaris is de contactpersoon van de commissie, zowel voor de klager als voor de beklagden. Alle communicatie over een klacht loopt via de secretaris. Tenslotte heeft de commissie tien leden, allen werkzaam buiten de *Centrale* maar allemaal met ervaring in de Jeugdzorg.

Werkwijze

De werkwijze van de commissie bestaat uit enkele stappen, die soms allemaal worden doorlopen, soms maar gedeeltelijk. Die stappen zijn, kort samengevat:

- de klager dient schriftelijk de klacht in
- de voorzitter beoordeelt of de klacht in behandeling kan worden genomen (ontvankelijk is)
- de secretaris bericht klager, beklagde, leidinggevende over de ontvankelijkheid van de klacht
- de secretaris bespreekt met de klager de mogelijkheid van een bemiddelingsgesprek onder leiding van de leidinggevende van beklagde
- de beklagde partij stelt (zo nodig) een verweerschrift op ter voorbereiding van een hoorzitting
- er volgt (zo nodig) een hoorzitting: klager en beklagde kunnen hun visie toelichten en meningen uitwisselen in hoor en wederhoor
- de secretaris maakt een verslag van de zitting, kort en zakelijk, en vraagt het akkoord van beide partijen met het verslag
- de klachtencommissie formuleert schriftelijk een oordeel - dit wordt toegestuurd aan klager, beklagde en directie
- de bestuurder geeft een schriftelijke reactie op het oordeel - dit wordt toegestuurd aan alle partijen.

Bemiddeling

Als een klacht in behandeling kan worden genomen vraagt de secretaris aan de klager of een bemiddelingsgesprek kan worden georganiseerd door de leidinggevende van beklagde. Zowel klager als beklagde kan dan de kritiek bespreken en ieder kan zijn/haar zienswijze verhelderen. Soms is daarmee de onvrede bij de klager in voldoende mate weggenomen. Dan volgt geen hoorzitting. Als bij de klager onvrede blijft bestaan kan de klager om een hoorzitting vragen.

Hoorzitting

De zitting is meestal op een avond en duurt ongeveer 1½ uur. Beide partijen krijgen alle stukken die over de zaak gaan en die ingediend zijn bij de secretaris. Klager en beklagde krijgen gelegenheid hun visie op de gang van zaken toe te lichten en te reageren op elkaars visie. De commissie bestaat uit de voorzitter en drie leden. De secretaris zorgt voor verslaglegging. Tenslotte formuleert de klachtencommissie een oordeel over de klacht of klachten en eventueel een advies aan de directeur/bestuurder.

Bereikbaarheid

Cliënten kunnen hun klacht op papier zetten en rechtstreeks toesturen aan de klachtencommissie. Klachten kunnen ook gericht worden aan de *Centrale*, deze zendt de brief dan direct door naar de commissie. Klachtbrieven die aan medewerkers van de *Centrale* of aan leidinggevenden worden gestuurd, worden eerst intern behandeld. De eerste vraag is dan: Is gesprek mogelijk en kan dat over en weer tot begrip leiden? Daarna kan een klacht alsnog naar de commissie worden gestuurd door de klager of door beklagde in overleg met klager.

Voor overleg kunt u de secretaris die aan de klachtzaak is verbonden altijd schrijven, bellen of e-mailen. Het centrale postadres is:

Postbus 727, 8000 AS Zwolle.

E-mail: algemeen@klachtencommissiejeugd.nl

mevrouw R. Linde

06-1204 2681

mevrouw J. Eshuis

tel. 06-46160720

mevrouw M. de Geus

tel :06-40289221



KLACHTENCOMMISSIE

Postbus 727, 8000 AS Zwolle

folder voor cliënten (klagers)
en medewerkers (beklaagden)

juli 2015