

Klachtenregeling SKJ

Inhoudsopgave

Artikel 1	Definities	2
Artikel 2	Algemeen	2
	2.1 Wie kan de klacht indienen?	2
	2.2 Kan ik mijn klacht anoniem indienen?	2
	2.3 Tegen wie is mijn klacht gericht?	2
	2.4 Wanneer kan ik mijn klacht indienen?	3
Artikel 3	Procedure	3
	3.1 Hoe dien ik mijn klacht in?	3
	3.2 Wat moet ik in de klacht vermelden?	3
	3.3 Hoe weet ik of de klacht is ontvangen?	3
Artikel 4	Klachtbehandeling	3
	4.1 Ik heb mijn klacht ingediend en wat nu?	3
Artikel 5	Beraadslaging en uitspraak	4
	5.1 Beraadslaging	4
	5.2 Gegrondverklaring	4
	5.3 Verbetervoorstellen	5
	5.4 Uitspraak	5
Artikel 6	Kosten	5
Artikel 7	Verslaglegging	5

Artikel 1 Definities

Organisatie:	Stichting Kwaliteitsregister Jeugd (SKJ)
De klachtencommissie:	De klachtencommissie (KC) van SKJ. De klachtencommissie wordt door het bestuur van SKJ benoemd en ontslagen en bestaat uit tenminste drie leden, waarvan tenminste een directielid, een medewerker en een onafhankelijke voorzitter.
Klager:	De natuurlijke of rechtspersoon die de klacht indient.
Gedraging:	Enig handelen of nalaten alsmede het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor een professional of cliënt.
Klacht:	Elke blijk van onvrede geuit door een belanghebbende inzake de organisatie SKJ, haar medewerkers en diensten.
Belanghebbende:	Iemand die betrokken is bij een besluit of geschil en daar (rechtstreeks) belang bij heeft.

Artikel 2 Algemeen

SKJ en zijn medewerkers proberen hun werk zo goed mogelijk uit te voeren. Desondanks kan het voorkomen dat u het gevoel heeft dat u niet op de juiste manier behandeld wordt of geïnformeerd bent door de organisatie. SKJ betreurt dat en biedt u de mogelijkheid om via de klachtenprocedure, zoals deze hierna zal worden beschreven, een klacht in te dienen. SKJ vraagt u om uw klacht goed te formuleren én te onderbouwen zodat de organisatie hier lering uit kan trekken.

2.1 Wie kan de klacht indienen?

- a) Iedere natuurlijk persoon die in contact is geweest met SKJ en daarover een klacht heeft.
- b) Iedere gecertificeerde instelling, jeugdhulpaanbieder of rechtspersoon werkzaam binnen het jeugddomein, die contact heeft met SKJ en daarover een klacht heeft.
- c) Indien klager niet in staat is de klacht zelfstandig in te dienen, kan deze zich laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.

2.2 Kan ik mijn klacht anoniem indienen?

Nee, anonieme klachten zal de klachtencommissie niet in behandeling nemen. Alle klachten worden uiterst serieus genomen en er wordt vertrouwelijk mee omgegaan. Voor een correcte afhandeling, bijvoorbeeld door een bemiddelingsgesprek met de beklagde, kan het noodzakelijk zijn dat de beklagde weet wie de klager is.

2.3 Tegen wie is mijn klacht gericht?

- a) Tegen een bepaalde medewerker van SKJ;
- b) Tegen een bepaalde afdeling van SKJ;
- c) Tegen de organisatie SKJ in het algemeen;
- d) Tegen de gang van zaken rondom de tuchtrechtprocedure.



2.4 Wanneer kan ik mijn klacht indienen?

Een klacht dient tijdig te worden ingediend, doch niet later dan zes maanden nadat de klacht is ontstaan, tenzij naar het oordeel van de klachtencommissie de klager redelijkerwijs niet eerder in staat kon worden geacht de klacht in te dienen, of namens hem in te laten dienen.

Artikel 3 Procedure

3.1 Hoe dien ik mijn klacht in?

U kunt uw klacht schriftelijk indienen via email (klachtenskj@skjeugd.nl) of per post t.a.v. de klachtencommissie SKJ Jan van Eijcklaan 2-4 3723 BC Bilthoven. Mondelinge klachten worden niet in behandeling genomen.

3.2 Wat moet ik in de klacht vermelden?

- a) De naam van de klager;
- b) Over welke procedure of persoon er geklaagd wordt;
- c) Een korte en duidelijke omschrijving van de klacht, onderbouwd met duidelijke feiten;
- d) De klacht dient schriftelijk en volledig onderbouwd te worden ingediend.

3.3 Hoe weet ik of de klacht is ontvangen?

De klager ontvangt van het secretariaat binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht:

- a) Een bericht van ontvangst van de klacht;
- b) Een kopie van het klachtenreglement.

Artikel 4 Klachtbehandeling

4.1 Ik heb mijn klacht ingediend en wat nu?

- a) De klachtencommissie zal uw klacht in behandeling nemen.
- b) De behandeling van de klacht gebeurt nooit door een medewerker die bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest.
- c) Na ontvangst van de klacht wordt deze direct toegezonden aan de leden van de klachtencommissie, ter beoordeling van de ontvankelijkheid aan de hand van de volgende criteria:
 - Klager, of degene namens wie de klacht wordt ingediend, dient - naar het oordeel van de klachtencommissie - rechtstreeks in zijn/haar belang getroffen te zijn door de procedure of persoon waarover geklaagd wordt;
 - Een klacht wordt niet eerder niet-ontvankelijk verklaard, nadat de klager in de gelegenheid gesteld is, binnen een termijn van zes weken, de klacht aan te vullen;
 - Een klacht wordt niet-ontvankelijk verklaard indien deze, naar het oordeel van de klachtencommissie, een tuchtklacht betreft, tenzij de klacht betrekking heeft op de gang van zaken rondom de tuchtprocedure (niet zijnde inhoudelijke beoordeling). Bent u het niet eens met



de uitspraak van het College van Toezicht, dan kunt in beroep gaan tegen deze uitspraak bij het College van Beroep;

- Een klacht die, naar het oordeel van de klachtencommissie, een verzoek tot heroverweging van een (her)registratie (-activiteit) betreft wordt overgedragen aan de Commissie Heroverweging;
 - Een klacht wordt niet-ontvankelijk verklaard indien u geen belanghebbende bent in de zin van artikel 2.1;
 - SKJ is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager of het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.
- d) Het besluit of de klacht ontvankelijk of niet-ontvankelijk is, geschiedt door de klachtencommissie met meerderheid van stemmen. Bij het staken der stemmen beslist de voorzitter.
- e) Klager ontvangt van het secretariaat binnen zes weken na ontvangst van de klacht:
- Bericht of de klacht ontvankelijk is verklaard;
 - Informatie over een eventueel vervolg van de procedure.
- f) Indien de klacht niet-ontvankelijk is verklaard, ontvangt u hierover een toelichting.
- g) Indien klager besluit de klacht in te trekken, wordt enkel de klacht gearhiveerd ten behoeve van de kwaliteitsverbetering van SKJ echter, worden alle persoonsgegevens vernietigd waardoor de aard van de klacht op geen enkele wijze herleidbaar is naar klager.

Artikel 5 Beraadslaging en uitspraak

5.1 Beraadslaging

Indien de klacht ontvankelijk is verklaard beraadslaagt de klachtencommissie zo spoedig mogelijk over de inhoud van de klacht:

- a) De klachtencommissie zal de klacht schriftelijk afdoen, indien, naar het oordeel van de klachtencommissie, de aard of de eenvoud van de klacht dat toelaat;
- b) Indien de klachtencommissie het noodzakelijk vindt, wordt de klager uitgenodigd voor een zitting;
- c) De voorzitter kan de klager vragen of hij/zij de klacht door bemiddeling wil laten oplossen. Indien de klager geen prijs stelt op een bemiddeling, of als de bemiddeling naar het oordeel van de klager niet het gewenste resultaat heeft opgeleverd, onderzoekt de klachtencommissie de klacht verder en zal de klager- indien de klachtencommissie het noodzakelijk acht -worden uitgenodigd voor een zitting van de klachtencommissie.

5.2 Gegroundverklaring

De klacht en/of een onderdeel daarvan kan naar het gemotiveerde oordeel van de klachtencommissie:

- a) Geground worden verklaard;
- b) Ongeground worden verklaard;
- c) Gedeeltelijk geground en gedeeltelijk ongeground worden verklaard;
- d) Buiten beschouwing worden gelaten wegens onbevoegdheid van de klachtencommissie.



5.3 Verbetervoorstellen

De klachtencommissie kan naar aanleiding van de klacht aan SKJ verbetervoorstellen doen om herhaling in de toekomst te voorkomen. SKJ zorgt voor een schriftelijke onderbouwing aan de klachtencommissie indien zij een verbetervoorstel niet overneemt.

5.4 Uitspraak

Binnen een termijn van één maand na de beraadslaging doet de klachtencommissie schriftelijk uitspraak:

- a) Mocht de klachtencommissie de gestelde termijn(en) niet halen, dan stelt zij daarvan klager en SKJ, schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte, onder vermelding van een nieuwe termijn;
- b) Een afschrift van het oordeel van de klachtencommissie wordt naar klager, de beklagde en/of SKJ gestuurd;
- c) Behoudens het wettelijk recht een geschil voor te leggen aan de burgerlijke rechter, staat tegen de uitspraak van de klachtencommissie geen beroep open;
- d) Indien de klacht ontvankelijk is verklaard, worden alle betrokken stukken gedurende 3 jaar gearcheveerd in het archief van SKJ. Na afloop van deze periode neemt SKJ zelf het initiatief om deze stukken uit het archief te doen verwijderen;
- e) Bij ingetrokken klachten wordt enkel de kern van de klacht gearcheveerd ten behoeve van de kwaliteitsverbetering van SKJ. Persoonsgegevens worden vernietigd.

Artikel 6 Kosten

Behandeling van een klacht door de klachtencommissie is gratis voor klager, maar bijkomende kosten als reis- en verblijfskosten komen altijd voor eigen rekening, evenals kosten van raadslieden, getuigen en deskundigen, die door de klager of de beklagde, worden geraadpleegd.

Artikel 7 Verslaglegging

Jaarlijks wordt in het jaarverslag een verslag van de klachtencommissie met bevindingen en aanbevelingen opgenomen. Hierbij wordt de privacy van de klager en de beklagde gerespecteerd.



Tijdslijn:

Indiening:	Tijdig, doch niet later dan zes maanden nadat de klacht is ontstaan. (2.4)
<u>Ontvangstbevestiging:</u>	Binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht. (3.3)
Doorzenden naar de KC:	Onverwijld. (4.1)
Bericht over <u>voortgang van de procedure:</u>	Binnen zes weken na ontvangst van de klacht. Daarin staat o.a. informatie over de termijn waarbinnen de KC de klacht gaat behandelen. In het reglement staat daar geen termijn voor, omdat dit afhankelijk is van de agenda van de KC op dat moment. (4.1)
Termijn uitspraak:	Binnen één maand na de beraadslaging van de klachtencommissie. (5.4)

