

Klachtenregeling SKJ

De klachtencommissie van SKJ is in 2016 opgericht om klachten over SKJ als organisatie in behandeling te nemen. Er kan bijvoorbeeld een klacht ingediend worden tegen een medewerker van SKJ, maar ook over de organisatie in het algemeen. Klachten zijn vaak persoonlijke ervaringen/conflicten die een klager heeft met SKJ. De klachtencommissie tracht zo veel mogelijk deze ervaringen/conflicten op zorgvuldige en constructieve wijze op te lossen. Daarnaast heeft SKJ altijd als doel om lering te trekken uit ingediende klachten.

Inhoudsopgave

| | | |
|-------------|---|---|
| Artikel 1 | Definities | 2 |
| Artikel 2 | Algemeen | 2 |
| Artikel 2.1 | Wie kan de klacht indienen? | 2 |
| Artikel 2.2 | Kan ik mijn klacht anoniem indienen? | 2 |
| Artikel 2.3 | Tegen wie is mijn klacht gericht? | 2 |
| Artikel 2.4 | Wanneer kan ik mijn klacht indienen? | 3 |
| Artikel 3 | Procedure | 3 |
| Artikel 3.1 | Hoe dien ik mijn klacht in? | 3 |
| Artikel 3.2 | Wat moet ik in de klacht vermelden? | 3 |
| Artikel 3.3 | Hoe weet ik of de klacht is ontvangen? | 3 |
| Artikel 4 | Klachtbehandeling | 3 |
| Artikel 4.1 | Ik heb mijn klacht ingediend en wat nu? | 3 |
| Artikel 5 | Beraadslaging en uitspraak | 4 |
| Artikel 5.1 | Beraadslaging | 4 |
| Artikel 5.2 | Gegroundverklaring | 4 |
| Artikel 5.3 | Verbetervoorstellen | 4 |
| Artikel 5.4 | Uitspraak | 5 |
| Artikel 6 | Kosten | 5 |
| Artikel 7 | Verslaglegging | 5 |
| Artikel 8 | Tijdlijn | 5 |



Artikel 1 Definities

| | |
|-----------------------------|--|
| Organisatie | Stichting Kwaliteitsregister Jeugd (SKJ). |
| De klachtencommissie | De klachtencommissie van SKJ. Deze commissie wordt door de directie van SKJ benoemd en ontslagen en bestaat uit tenminste vier leden: drie medewerkers bureau SKJ – waarvan één ambtelijk secretaris – en een externe onafhankelijke voorzitter. De klachtencommissie heeft een geheimhoudingsplicht aangaande de (interne) klachten en heroverwegingsverzoeken. |
| 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

Wanneer een belanghebbende van mening is niet op de juiste manier behandeld of geïnformeerd is door SKJ, heeft deze de mogelijkheid om via de klachtenprocedure – zoals deze hierna zal worden beschreven – een klacht in te dienen.

Artikel 2.1 Wie kan de klacht indienen?

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

Artikel 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.

Artikel 2.3 Tegen wie is mijn klacht gericht?

- Tegen de organisatie SKJ in het algemeen;
- Tegen de gang van zaken rondom de consultatie-, mediation- en/of tuchtrechtprocedure.
- Tegen een besluit van de registratiecommissie;
- Tegen een bepaalde afdeling van SKJ;
- Tegen een bepaalde medewerker van SKJ;



Artikel 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

Artikel 3.1 Hoe dien ik mijn klacht in?

U kunt uw klacht schriftelijk indienen per e-mail (klachtenskj@skjeugd.nl) t.a.v. de klachtencommissie SKJ. Mondelinge klachten worden niet in behandeling genomen.

Artikel 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;

Artikel 3.3 Hoe weet ik of de klacht is ontvangen?

De klager ontvangt van het secretariaat binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging met een kopie van deze klachtenregeling.

Artikel 4 Klachtbehandeling

Artikel 4.1 Ik heb mijn klacht ingediend en wat nu?

- a) De klachtencommissie neemt de klacht in behandeling;
- b) De behandeling van de klacht gebeurt nooit door een medewerker die betrokken is geweest bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft;
- 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;
 - a. Een klacht wordt niet-ontvankelijk verklaard indien de klager geen belanghebbende is in de zin van [artikel 2.1](#);
 - b. SKJ is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager of het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is;
 - Een klacht dient tijdig – doch niet later dan zes maanden nadat de klacht is ontstaan – te worden ingediend (zie [artikel 2.4](#))
 - 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 – betrekking heeft op de inhoudelijke beoordeling bij zaken die onder de procedure van het professioneel toezicht vallen. Indien de klager het niet eens is met de



- uitspraak van het College van Toezicht in een tucht-, mediation- of consultatieprocedure, dan kan de klager 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 accreditatieaanvraag, (her)registratieaanvraag of herregistratie-activiteit betreft, wordt overgedragen aan de Commissie Heroverweging;
- 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 externe en onafhankelijke 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 klager 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, alle persoonsgegevens worden vernietigd waardoor de aard van de klacht op geen enkele wijze herleidbaar is naar klager.

Artikel 5 Beraadslaging en uitspraak

Artikel 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 deze 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. De klager zal – indien de klachtencommissie het noodzakelijk acht – worden uitgenodigd voor een zitting van de klachtencommissie.

Artikel 5.2 Gegrondverklaring

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

- a) Gegrond worden verklaard;
- b) Ongegrond worden verklaard;
- c) Gedeeltelijk gegrond en gedeeltelijk ongegrond worden verklaard;
- d) Buiten beschouwing worden gelaten wegens onbevoegdheid van de klachtencommissie.

Artikel 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.



Artikel 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 (per e-mail) 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 gearhiveerd in het archief van SKJ. Na afloop van deze periode neemt SKJ zelf het initiatief om deze stukken uit het archief te doen verwijderen;

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

In ieder jaarverslag wordt een verslag van de klachtencommissie met bevindingen en aanbevelingen opgenomen. Hierbij wordt de privacy van de klager en de beklagde gerespecteerd.

Artikel 8 Tijdlijn

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

