

Klachtenregeling cliënten Schakenbosch

Versie 1.0
Datum 26 februari 2014

Bouwlustweg 2
2263 SZ Leidschendam
Tel. (070) 357 10 00
E-mail info@schakenbosch
Website www.schakenbosch.nl

Inhoudsopgave

1.	Klachtenregeling cliënten Schakenbosch	4
1.1	Aanleiding voor de klachtenregeling	4
1.2	Wetgeving waarop deze klachtenregeling is gebaseerd	4
Artikel 1	Begripsomschrijvingen	4
2	ALGEMENE KLACHTENREGELING	6
Artikel 2	De klachtencommissie	6
Artikel 3	Het indienen van de klacht	6
Artikel 4	Ontvankelijkheid van de klacht	7
Artikel 5	Bemiddeling	8
Artikel 6	Klachtbehandeling	8
Artikel 7	Oordeel van de klachtencommissie	9
Artikel 8	Verlengen van de termijn voor de klachtprocedure	9
Artikel 9	Mededeling van de raad van bestuur	9
Artikel 10	Klacht over gedraging van raad van bestuur	10
3	KLACHTENREGELING BESLISSINGEN GESLOTEN JEUGDZORG	10
Artikel 11	Specifieke bepalingen	10
Artikel 12	Klachtgerechtigden	10
Artikel 13	Samenstelling commissie	10
Artikel 14	Bemiddeling	11
Artikel 15	Beslissing op de klacht	11
Artikel 16	Schorsing van de bestreden beslissing	11
4	KLACHTENREGELING BESLISSINGEN BOPZ	12
Artikel 17	Specifieke bepalingen	12
Artikel 18	Klachtgerechtigden	12
Artikel 19	Samenstelling klachtencommissie	12
Artikel 20	Bemiddeling	12
Artikel 21	Beslissing op de klacht	12
Artikel 22	Schorsing van de bestreden beslissing	13
5	SLOTBEPALINGEN	14
Artikel 23	Bekendmaking van de regeling	14
Artikel 24	Jaarverslag	14
Artikel 25	Slotbepalingen	14

1. Klachtenregeling cliënten Schakenbosch

1.1 Aanleiding voor de klachtenregeling

Schakenbosch streeft er naar verantwoorde (jeugd)zorg te bieden die goed inspeelt op de vragen en behoeften van jeugdigen en hun ouders. Ondanks deze inspanningen is het onvermijdelijk dat jeugdigen en hun ouders in sommige gevallen niet tevreden zijn over (een of meer aspecten van) de geboden (jeugd)zorg van Schakenbosch. In dergelijke gevallen verdient het, indien de aard van de klacht zich daar voor leent, naar het oordeel van Schakenbosch de voorkeur om deze onvrede te bespreken met de betrokkene(n) en samen te bezien of en hoe deze onvrede kan worden weggenomen. Deze voorkeur laat echter onverlet het wettelijk recht van jeugdigen en hun ouders om hun onvrede in de vorm van een klacht te laten beoordelen door een onafhankelijke klachtencommissie.

Schakenbosch is aanbieder van gesloten jeugdzorg, van zorg in het kader van een gedwongen opname op basis van de Wet Bopz en van vrijwillige zorg op basis van de Wgbo. De verschillende wetten over deze drie typen zorg verplichten Schakenbosch om klachtenregelingen te treffen en onafhankelijke klachtencommissies in het leven te roepen met als taak klachten van jongeren en hun ouders op een zorgvuldige wijze te behandelen.

Schakenbosch acht het in het kader van een voor jeugdigen en hun ouders duidelijke klachtroute gewenst om, voor zover de wetgeving dit mogelijk maakt, voor de drie verschillende typen zorg één klachtencommissie in het leven te roepen en één klachtenregeling. In deze klachtenregeling worden indien de wet daartoe noodzaakt, voor specifieke beslissingen over de (jeugd)zorg specifieke bepalingen opgenomen.

1.2 Wetgeving waarop deze klachtenregeling is gebaseerd

Art. 29w en art. 68 Wet op de jeugdzorg, alsmede het Uitvoeringsbesluit Wet op de jeugdzorg;
Regeling aanwijzing gedragswetenschappers gesloten jeugdzorg;
Wet klachtrecht cliënten zorgsector;
Art. 41, 41a en 41b Wet Bopz;
Besluit klachtenbehandeling Bopz;
Besluit patiëntenvertrouwenspersoon Bopz;

De Raad van Bestuur van Schakenbosch stelt de volgende klachtenregeling vast.

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

Voor de toepassing van deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

bemiddelaar de onafhankelijke mediator die door de klachtencommissie wordt gevraagd te bemiddelen

bemiddeling	het proces, naar aanleiding van een klacht, onder leiding van een onafhankelijke mediator, waarin de klager en degene over wie wordt geklaagd, gezamenlijk proberen de onvrede van de klager over een gedraging van degene over wie wordt geklaagd, weg te nemen;
cliënt- vertrouwenspersoon	een persoon in dienst van een stichting zoals bedoeld in artikel 41 lid 4 van de Wet op de jeugdzorg, die onafhankelijk van Schakenbosch, klagers op hun verzoek ondersteunt in aangelegenheden die samenhangen met de jeugdzorg die door Schakenbosch geboden wordt, daaronder ook verstaan de patiëntenvertrouwenspersoon zoals bedoeld in het Besluit patiëntenvertrouwenspersoon Bopz;.
gedraging	ieder handelen, nalaten of het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor de jeugdige, zijn ouder, voogd, stiefouder, verzorger, pleegouder, aspirant-pleegouder of voor diegene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent;
gekwalificeerde ge- dragswetenschapper	de gedragswetenschapper die lid is van het Nederlands Instituut voor Psychologen en die als klinisch psycholoog is ingeschreven in het register, bedoeld in artikel 14 van de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg, of in het register Kinder- en Jeugdpsychologen en beschikt over de Basisaantekening Psychodiagnostiek van dit instituut, of die lid is van de Nederlandse Vereniging van Pedagogen en Onderwijskundigen en die is geregistreerd als Orthopedagoog-Generalist, of die als gezondheidszorgpsycholoog of psychotherapeut is ingeschreven in het register, bedoeld in artikel 3 van de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg;
(jeugd)zorg	de zorg, begeleiding en behandeling die Schakenbosch aan jeugdigen biedt;
klacht	iedere gemotiveerde schriftelijke uiting van onvrede over een gedraging van Schakenbosch of van een of meer onder verantwoordelijkheid van Schakenbosch werkzame personen;
klachtencommissie	de door de raad van bestuur in het leven geroepen klachtencommissie van Schakenbosch belast met de behandeling van de klachten zoals bedoeld in artikel. 29w en 68 van de Wet op de jeugdzorg, artikel 41 Wet Bopz en in artikel 2 Wet klachtrecht cliënten zorgsector;
klager	de jeugdige, diens ouder, voogd, stiefouder, verzorger, pleegouder, aspirant-pleegouder of diegene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent, die zijn onvrede uit, of wenst te uiten, over een gedraging van of namens Schakenbosch die de jeugdige of hem zelf rechtstreeks raakt;
raad van bestuur	de raad van bestuur van Schakenbosch;
raad van toezicht	de raden van toezicht van Jeugdformaat en Ipse de Bruggen die gezamenlijk de raad van toezicht vormen van Schakenbosch

2 ALGEMENE KLACHTENREGELING

Artikel 2 De klachtencommissie

- 2.1 De raad van bestuur roept een klachtencommissie in het leven die is belast met de behandeling van klachten zoals bedoeld in artikel 29w en 68 van de Wet op de jeugdzorg, artikel 2 Wet klachtrecht cliënten zorgsector en in artikel 41 Wet Bopz. Deze klachtencommissie bestaat minimaal uit drie leden en drie plaatsvervangende leden, waaronder een voorzitter en een plaatsvervangend voorzitter. De leden van de commissie worden voor vier jaar benoemd door de raad van bestuur, met de mogelijkheid om deze benoeming maximaal eenmaal met een zelfde termijn te verlengen. De (plaatsvervangend) voorzitter en de (plaatsvervangende) leden zijn niet werkzaam voor of bij Schakenbosch of het Schakenbosch College.
- 2.2 De klachtencommissie verricht haar werkzaamheden volgens dit reglement.
- 2.3 Indien een lid van de klachtencommissie meent dat de schijn van partijdigheid kan ontstaan omdat hij te nauw is betrokken bij (de klacht van) een klager of bij de persoon over wie wordt geklaagd, neemt hij geen deel aan de behandeling van de klacht.
- 2.4 De klager en de persoon over wie wordt geklaagd kunnen de klachtencommissie schriftelijk verzoeken om een of meer leden van de klachtencommissie niet deel te laten nemen aan de behandeling van de klacht in verband met gerede twijfel over zijn of hun onafhankelijkheid in de desbetreffende klachtzaak. Het verzoek bevat de feiten en omstandigheden waaruit de gerede twijfel blijkt. Op het verzoek wordt binnen veertien dagen na ontvangst beslist door de klachtencommissie die uit minimaal drie leden bestaat. Het lid of de leden op wie het verzoek zich richt neemt of nemen geen deel aan de behandeling en besluitvorming door de klachtencommissie.
- 2.3 De klachtencommissie neemt geheimhouding in acht over al wat haar ter kennis komt in verband met haar taakuitoefening, tenzij de wet of dit reglement de klachtencommissie tot bekendmaking verplicht.
- 2.4 Indien een klacht zich richt op een ernstige situatie met een structureel karakter, stelt de klachtencommissie de raad van bestuur daarvan zo spoedig mogelijk in kennis. Indien de klachtencommissie niet is gebleken dat de raad van bestuur ter zake maatregelen heeft getroffen, meldt de klachtencommissie deze klacht bij de bevoegde inspectie. Onder een klacht over een ernstige situatie wordt in ieder geval verstaan een klacht waarbij sprake is van onverantwoorde (jeugd)zorg, daaronder uitdrukkelijk ook begrepen het uitoefenen van geweld in een zorgrelatie door een beroepskracht ten opzichte van een jeugdige.

Artikel 3 Het indienen van de klacht

- 3.1 De klager wendt zich met zijn klacht schriftelijk¹ tot de klachtencommissie², met vermelding van:

¹ Onder schriftelijk wordt ook verstaan: het digitaal verzenden van een klachtbrief in de vorm van een attachment bij een emailbericht.

² De klager dient een klacht schriftelijk in te dienen, gericht aan de voorzitter van de Klachtencommissie Cliënten Schakenbosch, Postbus 2027, 2470 AA Zwammerdam. De klachtencommissie is telefonisch

- zijn naam en de groep waar hij verblijft, of indien hij niet bij Schakenbosch verblijft, zijn adres en woonplaats;
 - de hoedanigheid waarin hij optreedt als klager;
 - de gedraging waarover wordt geklaagd en zo mogelijk de datum van deze gedraging;
 - op wie de klacht betrekking heeft;
- 3.2 Een klager kan zijn klacht over een gedraging van een persoon die onder verantwoordelijkheid van Schakenbosch (jeugd)zorg biedt, ook richten tegen de raad van bestuur als eindverantwoordelijke voor de (jeugd)zorg.
- 3.3 Een klacht dient zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee jaar, gerekend vanaf de dag nadat de klager kennis heeft gekregen van de gedraging waarover hij klaagt, te worden ingediend bij de klachtencommissie.
- 3.4 Een na deze termijn ingediende klacht is niettemin ontvankelijk, als de klachtencommissie van oordeel is dat de klacht is ingediend zo spoedig mogelijk als redelijkerwijs van de klager kon worden verlangd.
- 3.5 Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.
- 3.6 Als tijdstip van ontvangst van een klacht geldt de datum waarop de klacht door de klachtencommissie wordt ontvangen.
- 3.7 Wordt een klacht niet bij de klachtencommissie maar elders binnen Schakenbosch ingediend of ontvangen, dan draagt de ontvanger van de klacht er zorg voor dat de klacht zo spoedig mogelijk wordt doorgezonden naar de klachtencommissie. Als tijdstip van ontvangst geldt de datum waarop de klacht de commissie bereikt.
- 3.8 De klachtencommissie zendt binnen een week na ontvangst van de klacht een bevestiging van ontvangst naar de klager en een afschrift van de klacht naar degene over wie wordt geklaagd.
- 3.9 Indien de klachtencommissie een mondelinge klacht bereikt, wijst de commissie op de ondersteuning die de vertrouwenspersoon kan bieden bij het op schrift stellen van de klacht.

Artikel 4 Ontvankelijkheid van de klacht

- 4.1 Na ontvangst beslist de voorzitter van de klachtencommissie of de klacht ontvankelijk is.
- 4.2 Een klacht is niet ontvankelijk als:
- degene die klaagt niet klachtgerechtigd is;
 - de klacht zich niet richt op een gedraging van Schakenbosch of van een persoon die onder verantwoordelijkheid van Schakenbosch (jeugd)zorg biedt;
 - de klacht niet voldoet aan de eisen van artikel 3.1;
 - de klacht, gelet op artikel 3.3 en 3.4, naar het oordeel van de voorzitter van de klachtencommissie te laat is ingediend.
- 4.3 Is de voorzitter van de klachtencommissie van mening dat de klacht niet ontvankelijk is, dan laat hij dit uiterlijk binnen twee weken na ontvangst van de klacht, schriftelijk en gemotiveerd, aan de klager en aan degene over wie is geklaagd weten.

bereikbaar via de ambtelijk secretaris, mevrouw M. Kraaij (tel. 06-33715762). De klachtencommissie is bereikbaar via emailadres klachtencommissie@schakenbosch.nl
 Op ieder groep bevindt zich op het kantoor een brievenbus, waarin een jongere schriftelijk een klacht kan achterlaten voor de klachtencommissie.

- 4.4 Is de klacht niet ontvankelijk omdat deze, gelet op artikel 3.1 niet volledig is, dan stelt de voorzitter van de klachtencommissie de klager alsnog in de gelegenheid om zijn klacht binnen een termijn van veertien dagen aan te vullen. De klager wordt daarbij gewezen op de mogelijkheid van ondersteuning door de vertrouwenspersoon.

Artikel 5 Bemiddeling

- 5.1 Voordat de klachtencommissie tot klachtbehandeling over gaat, beoordeelt de voorzitter of de klacht zich leent voor bemiddeling. Indien dit naar zijn oordeel het geval is, vraagt hij de klager of hij bemiddeling wenst. Wenst de klager bemiddeling, dan wordt de termijn waarbinnen de klacht moet worden afgehandeld, opgeschort tot de datum waarop het resultaat van de bemiddeling aan de klachtencommissie bekend is gemaakt. Wenst de klager geen bemiddeling, dan volgt klachtbehandeling door de klachtencommissie.
- 5.2 De bemiddeling tussen de klager en degene over wie wordt geklaagd, vindt plaats onder leiding van een onafhankelijke mediator die door de klachtencommissie hiervoor wordt gevraagd.
- 5.3 De bemiddeling dient binnen drie weken te zijn afgerond. Op verzoek van de bemiddelaar kan de bemiddelingstermijn eenmaal met drie weken worden verlengd.
- 5.4 Na de afronding van de bemiddeling zendt de bemiddelaar een kort schriftelijk verslag over het verloop en de uitkomst van de bemiddeling aan de klachtencommissie. Een afschrift daarvan zendt hij aan de klager en aan degene over wie wordt geklaagd.
- 5.6 De voorzitter van de klachtencommissie vraagt na ontvangst van het verslag over de bemiddeling aan de klager of hij voortzetting van de klachtbehandeling wenst.
- 5.7 Wenst de klager na de bemiddeling klachtbehandeling, dan zet de klachtencommissie de klachtbehandeling voort. De bemiddelaar maakt geen deel uit van de klachtencommissie die de klacht behandelt.
- 5.8 Wenst de klager na de bemiddeling geen klachtbehandeling, dan sluit de voorzitter de klachtbehandeling en zendt hij daarover bericht aan de klager en aan degene over wie wordt geklaagd.

Artikel 6 Klachtbehandeling

- 6.1 Indien de voorzitter de klacht ontvankelijk acht en geen bemiddeling plaatsvindt, of indien de klager na bemiddeling voortzetting van de klachtbehandeling wenst, stelt de klachtencommissie de klager en degene over wie wordt geklaagd in de gelegenheid schriftelijk en/of mondeling een toelichting te geven op de gedraging waarover wordt geklaagd.
- 6.2 De klachtencommissie kan verzoeken schriftelijk informatie van de klager, van degene over wie wordt geklaagd of van derden, voor zover van belang voor de beoordeling van de klacht, aan de klachtencommissie over te leggen. Alle informatie die ter kennis komt van de commissie is voor de klager en voor degene over wie wordt geklaagd ter inzage. De klachtencommissie kan gegevens met toestemming van de cliënt uit het dossier van de cliënt opvragen, mits relevant voor de behandeling van de klacht.

- 6.3 De klachtencommissie spreekt geen oordeel of beslissing uit voordat de klager en degene over wie wordt geklaagd in de gelegenheid zijn gesteld schriftelijk of mondeling te worden gehoord.
- 6.4 Het horen van de klager en degene over wie wordt geklaagd, geschiedt in beginsel in elkaars aanwezigheid. De klachtencommissie beslist of er gegronde redenen zijn om de betrokkenen afzonderlijk te horen. Indien gescheiden wordt gehoord, stelt de klachtencommissie de klager en degene over wie wordt geklaagd hiervan schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte.
- 6.5 De klager kan zich bij de behandeling laten bijstaan door een raadsman, de vertrouwenspersoon of een andere vertrouwenspersoon. Degene over wie wordt geklaagd kan zich laten bijstaan door een raadsman of door een andere vertrouwenspersoon zoals een collega of een leidinggevende.
- 6.7 De klachtencommissie is bevoegd getuigen en deskundigen te horen.
- 6.8 Van de hoorzitting(en) van de klachtencommissie wordt een schriftelijk verslag gemaakt dat wordt toegezonden aan de klager en aan degene over wie wordt geklaagd.
- De klachtencommissie geeft hen beiden de gelegenheid om binnen een termijn van een week te wijzen op feitelijke onjuistheden in het verslag voor zover deze feitelijke onjuistheden betrekking hebben op wat zij zelf hebben gezegd of wat zij zelf aan schriftelijke stukken hebben overlegd aan de klachtencommissie. Aanvullingen en correcties van de klager en degene over wie wordt geklaagd worden bij het verslag van de hoorzitting gevoegd.

Artikel 7 Oordeel van de klachtencommissie

- 7.1 De klachtencommissie stelt de klager, degene over wie wordt geklaagd en de raad van bestuur binnen zes weken nadat de klachtencommissie de klacht heeft ontvangen schriftelijk en gemotiveerd in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht.
- 7.2 Geeft de klacht, of het oordeel daar aanleiding toe, dan kan de klachtencommissie aan haar oordeel een of meer aanbevelingen toevoegen. In haar aanbevelingen richt de commissie zich uitsluitend tot de raad van bestuur.

Artikel 8 Verlengen van de termijn voor de klachtprocedure

- 8.1 De klachtencommissie streeft er naar haar oordeel uit te brengen binnen de in art. 7 lid 1 genoemde termijn van zes weken. Is het voor de klachtencommissie, ondanks dit streven, niet mogelijk om haar oordeel binnen deze termijn uit te brengen, dan kan de klachtencommissie deze termijn met eenmaal zes weken verlengen. Zij doet daarvan schriftelijk en gemotiveerd mededeling aan de klager en aan degene over wie is geklaagd.

Artikel 9 Mededeling van de raad van bestuur

- 9.1 De raad van bestuur deelt de klager, degene over wie wordt geklaagd en de klachtencommissie binnen vier weken na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie schriftelijk mee of hij het oordeel van de klachtencommissie over de gegrondheid van de klacht overneemt en of hij naar aanleiding van dit oordeel maatregelen zal nemen. Is dit laatste het geval dan beschrijft de raad van bestuur kort de aard van de te nemen maatregelen.
- 9.2 Is het voor de raad van bestuur, ondanks zijn streven om de klacht tijdig af te handelen, niet mogelijk om binnen de in lid 1 genoemde termijn van vier weken schriftelijk op de klacht te reageren, dan is hij bevoegd zijn reactie eenmaal met maximaal vier weken uit te stellen. Van dit uitstel doet hij schriftelijk en gemotiveerd mededeling aan de klager, aan degene over wie geklaagd wordt en aan de klachtencommissie.

Artikel 10 Klacht over gedraging van raad van bestuur

- 10.1 Indien een klacht zich richt tegen een gedraging van (een lid van) de raad van bestuur, worden de bevoegdheden die krachtens deze regeling toekomen aan de raad van bestuur, uitgeoefend door de voorzitter van de desbetreffende raad van toezicht.

3 KLACHTENREGELING BESLISSINGEN GESLOTEN JEUGDZORG

Artikel 11 Specifieke bepalingen

- 11.1 Klachtbehandeling met betrekking tot klachten over beslissingen van Schakenbosch over de toepassing van beperkende maatregelen zoals bedoeld in de artikelen 29h 6e lid 2e volzin, 29o 2e lid, 29q 3e lid, 29r 3e en 4e lid, 29t, Wet op de jeugdzorg, of over een beslissing over verlof zoals bedoeld in artikel 29v Wet op de jeugdzorg, vinden plaats op basis van de bepalingen van de algemene klachtenregeling zoals omschreven in de artikelen 1 tot en met 10 van dit reglement, tenzij in deze 2e afdeling uitdrukkelijk van deze bepalingen wordt afgeweken.

Artikel 12 Klachtgerechtigden

- 12.1 Bevoegd tot het indienen van een schriftelijke klacht zoals omschreven in artikel 11.1 zijn de jeugdige die in Schakenbosch verblijft of verbleef en zijn wettelijk vertegenwoordiger.

Artikel 13 Samenstelling commissie

- 13.1 Van de klachtencommissie die een klacht behandelt zoals omschreven in lid 11.1, maken in ieder geval deel uit een jurist en een gekwalificeerde gedragswetenschapper. Betreft de klacht een gedwongen medische behandelingsmethode, niet zijnde de behandeling van een stoornis van de geestvermogens, dan maakt ook een arts deel uit van de klachtencommissie. Betreft de klacht een gedwongen geneeskundige

- behandelingsmethode gericht op behandeling van een stoornis van de geestvermogens, dan maakt van de klachtencommissie deel uit een psychiater.
- 13.2 De in lid 1 genoemde leden zijn niet werkzaam voor of bij Schakenbosch of het Schakenbosch College.

Artikel 14 Bemiddeling

- 14.1 Indien naar aanleiding van een klacht zoals omschreven in artikel 11.1, op grond van artikel 5 besloten wordt tot bemiddeling, vindt deze bemiddeling zo spoedig mogelijk plaats. De termijn voor de afronding van de bemiddeling bedraagt drie weken. Deze termijn kan niet worden verlengd.

Artikel 15 Beslissing op de klacht

- 15.1 De klachtencommissie neemt zo spoedig mogelijk, doch in ieder geval binnen vier weken, een beslissing over de klacht, te rekenen vanaf de datum waarop de klacht door de klachtencommissie is ontvangen. Verlenging van de termijn van vier weken is niet mogelijk.
- 15.2 De beslissing van de klachtencommissie strekt tot:
- onbevoegdverklaring van de klachtencommissie;
 - niet-ontvankelijkverklaring van de klacht;
 - ongegrondverklaring van de klacht;
 - gegrondverklaring van de klacht.
- 15.3 Indien de klachtencommissie de klacht gegrond verklaart, vernietigt zij de bestreden beslissing geheel of gedeeltelijk. Gehele of gedeeltelijke vernietiging brengt vernietiging van de rechtsgevolgen van de beslissing, of van het vernietigde deel daarvan, mee.
- 15.4 Indien de klachtencommissie de klacht (gedeeltelijk) gegrond verklaart, kan zij degene die de beslissing heeft genomen opdragen een nieuwe beslissing te nemen en voor het nemen daarvan een termijn stellen.
- 15.5 Indien de klachtencommissie de klacht (ten dele) gegrond verklaart, kan zij bepalen dat enige tegemoetkoming, die geldelijk van aard kan zijn, aan de klager geboden is. In dat geval stelt zij deze tegemoetkoming in de beslissing op de klacht vast.
- 15.6 In haar beslissing informeert de klachtencommissie de klager over de mogelijkheid om schriftelijk beroep in te stellen bij de beroepscommissie van de Raad voor strafrechtstoepassing en jeugdbescherming. Het beroepsschrift daartoe dient uiterlijk op de zevende dag te worden ingediend bij de beroepscommissie. Deze beroepstermijn wordt gerekend vanaf de dag van ontvangst van de schriftelijke beslissing, of van de mondelinge mededeling over de beslissing van de klachtencommissie.

Artikel 16 Schorsing van de bestreden beslissing

- 16.1 Hangende de beslissing op de klacht zoals omschreven in artikel 11.1 kan de voorzitter van de beroepscommissie van de Raad voor strafrechtstoepassing en

jeugdbescherming, op verzoek van de jeugdige, de bestreden beslissing schorsen. Voordat de voorzitter beslist over het verzoek van de jeugdige, hoort hij de persoon die de beslissing heeft genomen.

- 16.2 Indien de voorzitter, zoals bedoeld in lid 1, beslist tot schorsing van de bestreden beslissing, doet hij onverwijld mededeling van deze schorsing aan de persoon die de beslissing heeft genomen, aan de raad van bestuur en aan de klager.

4 KLACHTENREGELING BESLISSINGEN BOPZ

Artikel 17 Specifieke bepalingen

- 17.1 Klachtbehandeling met betrekking tot klachten over beslissingen zoals bedoeld in artikel 38 lid 2 tweede volzin, lid 5, derde volzin, artikel 38a lid 4, artikel 38c 2^e en 3^e lid en de artikelen 39 en 40 Wet Bopz, alsmede beslissingen over het niet toepassen van het overeengekomen behandelingsplan, vinden plaats op basis van de bepalingen van de algemene klachtenregeling zoals omschreven in de artikelen 1 tot en met 10 van dit reglement, tenzij in deze 3e afdeling uitdrukkelijk van deze bepalingen wordt afgeweken.

Artikel 18 Klachtgerechtigden

- 18.1 Bevoegd tot het indienen van een schriftelijke klacht over beslissingen zoals omschreven in artikel 17.1 zijn: de jeugdige die door de beslissing of gedraging rechtstreeks wordt geraakt, alle andere jeugdigen die op grond van de Wet Bopz bij Schakenbosch verblijven, de ouders van de jeugdige, alle andere meerderjarige bloedverwanten in de rechte lijn, broers en zussen van de jeugdige en de curator, mentor en voogd van de jeugdige.

Artikel 19 Samenstelling klachtencommissie

- 19.1 Van de klachtencommissie die een klacht behandelt zoals omschreven in artikel 18.1 maken in ieder geval deel uit een jurist en een psychiater.
- 19.2 De in lid 1 genoemde leden zijn niet werkzaam voor of bij Schakenbosch of het Schakenbosch College.

Artikel 20 Bemiddeling

- 20.1 Indien naar aanleiding van een klacht zoals omschreven in artikel 17.1, op grond van artikel 5 besloten wordt tot bemiddeling, vindt deze bemiddeling zo spoedig mogelijk plaats. De termijn voor de afronding van de bemiddeling bedraagt drie weken. Deze termijn kan niet worden verlengd.

Artikel 21 Beslissing op de klacht

- 21.1 De klachtencommissie neemt binnen twee weken na ontvangst van de klacht een beslissing. Heeft de beslissing waartegen de klacht zich richt geen gevolgen meer op het moment waarop de klacht wordt ingediend, of zijn deze gevolgen tijdens de klachtbehandeling komen te vervallen, dan neemt de klachtencommissie binnen vier weken een beslissing op de klacht. Verlenging van de termijnen van twee en vier weken is niet mogelijk.
- 21.2 De beslissing van de klachtencommissie strekt tot:
- onbevoegdverklaring van de klachtencommissie;
 - niet-ontvankelijkverklaring van de klacht;
 - ongegrondverklaring van de klacht;
 - gegrondverklaring van de klacht.
- 21.3 Indien de klachtencommissie de klacht (gedeeltelijk) gegrond verklaart, vernietigt zij de bestreden beslissing geheel of gedeeltelijk. Gehele of gedeeltelijke vernietiging brengt vernietiging van de rechtsgevolgen van de beslissing, of van het vernietigde deel daarvan, mee.
- 21.4 Indien de klachtencommissie de klacht (gedeeltelijk) gegrond verklaart, kan zij degene die de beslissing heeft genomen opdragen een nieuwe beslissing te nemen en voor het nemen daarvan een termijn stellen.
- 21.5 De klachtencommissie zendt haar beslissing naar de personen en instanties zoals beschreven in artikel 7.1 alsmede naar de Inspectie voor de Gezondheidszorg.
- 21.6 In haar beslissing informeert de klachtencommissie, in geval van (gedeeltelijke) ongegrondverklaring van de klacht, de klager over de mogelijkheid die hij heeft om de Inspectie voor de Gezondheidszorg schriftelijk te vragen om een verzoek bij de rechtbank in te dienen om een beslissing te nemen over de klacht. Ook informeert de Klachtencommissie de klager over de termijn van zes weken die hij voor deze vraag aan de Inspectie heeft.

Artikel 22 Schorsing van de bestreden beslissing

- 22.1 Hangende de beslissing op de klacht zoals omschreven in artikel 17.1 kan de klachtencommissie, al dan niet op verzoek van de klager, de bestreden beslissing schorsen.
- 22.2 Indien de klachtencommissie beslist tot schorsing van de bestreden beslissing, doet de commissie onverwijld mededeling van deze schorsing aan de persoon die de beslissing heeft genomen, aan de raad van bestuur en aan de klager.

5 SLOTBEPALINGEN

Artikel 23 Bekendmaking van de regeling

- 23.1 De raad van bestuur draagt er zorg voor dat het klachtrecht en deze regeling op passende wijze aan klachtgerechtigden onder de aandacht wordt gebracht.
- 23.2 Deze regeling ligt in ieder geval ter inzage bij de vertrouwenspersoon en op iedere groep van Schakenbosch. De klachtenregeling is eveneens te vinden op de website van Schakenbosch.

Artikel 24 Jaarverslag

- 24.1 De raad van bestuur draagt er zorg voor dat over elk kalenderjaar een openbaar jaarverslag wordt opgesteld met daarin:
- een beknopte beschrijving van de regeling;
 - de wijze waarop de raad van bestuur de regeling onder de aandacht van klachtgerechtigden heeft gebracht,
 - de samenstelling van de klachtencommissie;
 - het aantal en de aard van de door de commissie behandelde klachten;
 - de strekking van de oordelen en de aanbevelingen van de commissie;
 - de aard van de maatregelen die de raad van bestuur naar aanleiding van oordelen van de klachtencommissie heeft getroffen.
- 24.2 Dit verslag wordt door de raad van bestuur voor 1 juni van het volgende kalenderjaar toegezonden aan de Inspectie voor de jeugdzorg, de Inspectie voor de Gezondheidszorg, de raden van toezicht van Ipse de Bruggen en Stichting Jeugdformaat en aan de betrokken cliëntenorganisatie.

Artikel 25 Slotbepalingen

- 25.1 Deze klachtenregeling laat onverlet alle rechten die de wet jeugdigen en andere klachtgerechtigden biedt ter zake van (gedragingen in verband met) de geboden (jeugd)zorg.
- 25.2 Deze klachtenregeling treedt in werking op 14 maart 2014 en vervangt alle eerdere klachtenreglementen.
- 25.3 Deze regeling kan door de raad van bestuur, na overleg met de klachtencommissie, met de ondernemingsraad en met de cliëntenraad, worden gewijzigd of ingetrokken.
- 25.4 Deze regeling kan worden aangehaald als 'Klachtenregeling Schakenbosch'.

Leidschendam, 26 februari 2014