

KLACHTENREGELING

Stichting Nidos Jeugdbescherming voor vluchtelingen

~~probleem~~
oplossing

Naam document: Klachtenregeling Nidos jeugdbescherming voor vluchtelingen							1
Document-eigenaar	Proces-eigenaar	Datum	Versienr.	Status	Vastgesteld op	Vastgesteld door	Evaluatie datum
Korien Dijkstra/Evert Aukema	Ohad Topper	12-07-2022	1.2	definitief	27-11-2020	MO	November 2022

VOORWOORD

Cliënten hebben recht op een zorgvuldige behandeling van hun klachten. Bij aanmelding bij Nidos Jeugdbescherming voor vluchtelingen (hierna Nidos) krijgt iedere cliënt de klachtenfolder uitgereikt.

Nidos gaat ervan uit dat klachten in het algemeen het beste kunnen worden besproken in een gesprek tussen de cliënt en de betrokken medewerker, mogelijk samen met zijn of haar leidinggevende. De praktijk wijst uit dat in een dergelijk gesprek meestal een bevredigende oplossing gevonden wordt (dit noemen we de interne klachtafhandeling).

Wanneer het niet gelukt is de klacht op te lossen met de interne klachtafhandeling, heeft de cliënt het recht zijn klacht voor te leggen aan de externe klachtencommissie van Nidos. Medewerkers van Nidos wijzen de cliënt dan op de mogelijkheid om de klacht door te zetten naar de externe klachtencommissie. De cliënt heeft het recht de klacht ook rechtstreeks in te dienen bij de externe klachtencommissie met het verzoek de klacht te behandelen.

Een klacht van een cliënt kan via meerdere routes binnenkomen. Elke medewerker die een klacht binnenkrijgt, verwijst de cliënt naar de juiste route en draagt zorg voor een correcte indiening van de klacht bij de juiste persoon.

“Een klacht is een ongevraagd advies ter verbetering van ons werk”



Naam document: Klachtenregeling Nidos jeugdbescherming voor vluchtelingen							2
Document-eigenaar	Proces-eigenaar	Datum	Versienr.	Status	Vastgesteld op	Vastgesteld door	Evaluatie datum
Korien Dijkstra/Evert Aukema	Ohad Topper	12-07-2022	1.2	definitief	27-11-2020	MO	November 2022

KLACHTENREGELING NIDOS JEUGDBESCHERMING VOOR VLUCHTELINGEN

PREAMBULE

Nidos Jeugdbescherming voor vluchtelingen (hierna Nidos)
overwegende

- dat Nidos streeft naar optimale hulpverlening aan cliënten;
- dat zich niettemin situaties kunnen voordoen waar cliënten klachten hebben over beslissingen, de wijze van behandeling of bejegening, door of namens Nidos;
- dat het daarbij de voorkeur heeft dat cliënt en betrokken medewerker en/of leidinggevende of gedragsdeskundige in een gesprek proberen de bij de cliënt levende onvrede op te lossen (interne klachtafhandeling);
- dat bij het uitblijven van een bevredigende oplossing de cliënt het recht heeft zijn klacht kan in te dienen bij de externe klachtencommissie;
- dat de cliënt zich ook rechtstreeks tot de externe klachtencommissie kan wenden;
gelet op
- de Jeugdwet artikel 4.2.1; *stelt vast*
- De Klachtenregeling Stichting Nidos Jeugdbescherming voor vluchtelingen (d.d. 26-11-2020)

Artikel 1. BEGRIPSBEPALINGEN

In deze *klachtenregeling* wordt verstaan onder:

1. Nidos:
Stichting Nidos Jeugdbescherming voor vluchtelingen.
2. Medewerker:
Een natuurlijke persoon die op grond van een overeenkomst in loondienst is bij Nidos, dan wel middels een overeenkomst als uitzendkracht of zzp'er of anderszins werkzaamheden uitvoert in opdracht van Nidos.
3. Klacht:
Een klacht over een gedraging van Nidos en/of van voor haar werkzame personen.
4. Gedraging:
Enig handelen of nalaten evenals het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor een cliënt van Nidos.
5. Cliënt:
Een jeugdige, ouder met gezag, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of een OWG-ouder.
6. Klager:
Ieder die door een beslissing, behandeling of bejegening, die direct voortvloeit uit de wettelijke taken van Nidos, door of namens Nidos rechtstreeks in zijn of haar

Naam document: Klachtenregeling Nidos jeugdbescherming voor vluchtelingen							3
Document-eigenaar	Proces-eigenaar	Datum	Versienr.	Status	Vastgesteld op	Vastgesteld door	Evaluatie datum
Korien Dijkstra/Evert Aukema	Ohad Topper	12-07-2022	1.2	definitief	27-11-2020	MO	November 2022

belang is getroffen. In elk geval degenen, die als zodanig zijn genoemd in artikel 1 lid 4 van deze regeling. Ook een nabestaande kan als klager worden aangemerkt indien de jeugdige, ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of de pleegouder, is overleden.

7. Partijen:

De klager en degene(n) op wie de klacht betrekking heeft.

8. Interne klachtafhandeling:

De behandeling van klachten onder verantwoordelijkheid van de leidinggevende.

9. De externe klachtencommissie:

De door Nidos conform de Jeugdwet ingestelde externe klachtencommissie belast met de behandeling van klachten.

10. Trusted Juniors:

Groep van actieve pupillen van Nidos. Zij willen Nidos graag beter profileren bij de nieuwkomers en geven Nidos gevraagd en ongevraagd feedback op datgene wat in het werk beter kan.

11. Connected Youngsters:

Groep van voormalige pupillen die een netwerk willen opzetten voor jongeren die 18 jaar zijn geworden en voor wie de voogdij van Nidos eindigt.

Artikel 2. INTERNE KLACHTAFHANDELING

1. De leidinggevende van de medewerker over wie een klacht wordt ingediend is verantwoordelijk voor de interne klachtafhandeling, tenzij de klacht de leidinggevende zelf betreft. In dat geval behandelt diens leidinggevende de klacht.
2. De klager richt zich met zijn klacht schriftelijk en/of mondeling tot de uitvoerend medewerker en/of diens leidinggevende.
3. In de klacht worden naam en adres van de klager en naam van de medewerker over wie de klacht is ingediend vermeld en de klacht omschreven.
4. Hetgeen waar over geklaagd wordt mag niet langer dan een jaar geleden hebben plaats gevonden.¹
5. Binnen 5 werkdagen na ontvangst van de schriftelijke of mondelinge klacht krijgt klager een ontvangstbevestiging, waarin wordt aangegeven op welke wijze en binnen welke termijn de klacht wordt behandeld.
6. Uitgangspunt is om in een klachtgesprek met klager, de uitvoerend medewerker en diens leidinggevende te proberen de klacht op te lossen. Afhankelijk van de aard van de klacht kan de klacht ook telefonisch of schriftelijk worden behandeld.
7. Klager heeft het recht om zich tijdens de gehele klachtprocedure te laten ondersteunen door een Vertrouwenspersoon (zowel door een professionele ondersteuner, als een persoon naar keuze uit het eigen netwerk). Klager dient

¹ In geval de klacht langer dan een jaar geleden is, bestaat nog steeds de mogelijkheid om gesprek te voeren met de klager over de klacht, maar wordt formeel niet meer gezien als een klacht waarvoor deze klachtenprocedure geldt.

Naam document: Klachtenregeling Nidos jeugdbescherming voor vluchtelingen							4
Document-eigenaar	Proces-eigenaar	Datum	Versienr.	Status	Vastgesteld op	Vastgesteld door	Evaluatie datum
Korien Dijkstra/Evert Aukema	Ohad Topper	12-07-2022	1.2	definitief	27-11-2020	MO	November 2022

zijn wens om zich door een Vertrouwenspersoon te laten bijstaan van tevoren kenbaar te maken.

8. Klager krijgt binnen 28 dagen na het klachtgesprek of de telefonische/schriftelijke behandeling van de klacht een schriftelijke reactie van de leidinggevende waarin het verslag en de resultaten van het klachtgesprek of de telefonische/schriftelijke afhandeling en eventuele afspraken en evaluatiemomenten zijn opgenomen.
9. Onderaan de schriftelijke reactie wordt vermeld dat, in geval de klacht niet naar tevredenheid is opgelost, klager het recht heeft de klacht voor te leggen aan de externe klachtencommissie.
10. De klacht dient binnen 28 dagen te zijn afgesloten met de schriftelijke reactie van de leidinggevende.

Artikel 3. EXTERNE KLACHTENCOMMISSIE

1. De externe klachtencommissie bestaat uit ten minste drie leden die niet werkzaam zijn voor of bij Nidos. De leden van de externe klachtencommissie worden benoemd door Nidos. Nidos biedt de externe klachtencommissie secretariële ondersteuning.
2. De leden van de externe klachtencommissie kiezen uit hun midden een voorzitter en een vicevoorzitter.
3. De taak van de externe klachtencommissie is het behandelen van de bij de commissie ingediende klachten. De commissie verricht haar werkzaamheden volgens de bepalingen van een door haar, na overleg met Nidos, vastgesteld (huishoudelijk) reglement.
4. De externe klachtencommissie beslist onafhankelijk, zonder last of ruggespraak.
5. De voorzitter en de leden van de externe klachtencommissie ontvangen voor deelname aan commissievergaderingen en per behandelde klacht een vastgesteld bedrag en een vergoeding voor gemaakte reiskosten.
6. Bij aftreden van een lid van de externe klachtencommissie benoemt Nidos een nieuw lid.
7. De bestuurder kan een lid van de externe klachtencommissie schorsen of ontslaan, al dan niet op voordracht van de externe klachtencommissie, wegens verwaarlozing van zijn taak, of wegens dwingende redenen op grond waarvan het lidmaatschap niet kan worden gehandhaafd.

Artikel 4. DE KLACHTBEHANDELING DOOR DE EXTERNE KLACHTENCOMMISSIE

1. Een klacht wordt ingediend zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen één jaar² nadat de bestreden gedraging heeft plaatsgevonden of klager kennis heeft gekregen van de betreffende gedraging.
2. De klager richt zich schriftelijk tot het secretariaat van de externe klachtencommissie en geeft aan waarover hij een klacht indient.

² In geval de klacht langer dan een jaar geleden is, bestaat nog steeds de mogelijkheid om gesprek te voeren tussen de leidinggevendenden en/of de medewerker en de klager over de klacht, maar wordt formeel niet meer gezien als een klacht waarvoor deze klachtenprocedure geldt.

Naam document: Klachtenregeling Nidos jeugdbescherming voor vluchtelingen							5
Document-eigenaar	Proces-eigenaar	Datum	Versienr.	Status	Vastgesteld op	Vastgesteld door	Evaluatie datum
Korrien Dijkstra/Evert Aukema	Ohad Topper	12-07-2022	1.2	definitief	27-11-2020	MO	November 2022

Stichting Nidos, secretaris externe klachtencommissie
Maliebaan 99, 3581 CH Utrecht
Postbus 13021, 3507 LA Utrecht

3. Bij verhindering van een lid wordt diens vervanger in eerste instantie verwittigd door de secretaris.
4. Gedurende de procedure onderhouden de leden van de commissie geen bilaterale contacten met de betrokken partijen en vindt geen bespreking plaats van inhoudelijke zaken met de betrokken partijen aangaande de klacht plaats.
5. De externe klachtencommissie bevestigt de ontvangst van de klacht binnen vijf werkdagen na ontvangst, beoordeelt de ontvankelijkheid van de klacht en bericht de klager daarover met redenen omkleed. De externe klachtencommissie licht daarbij de klager in over de verdere procedure. De externe klachtencommissie brengt ook degene(n) over wie is geklaagd op de hoogte van de inhoud van de klacht en de verdere procedure, evenals de leidinggevende en Bestuurder. De externe klachtencommissie vraagt klager of klachtenbehandeling op uitvoerend niveau nog mogelijk is. Indien de klager daartoe bereid is, vraagt de externe klachtencommissie de betrokken medewerkers de klacht in behandeling te nemen.
6. Ingeval de externe klachtencommissie overgaat tot behandeling van de klacht, verzoekt de externe klachtencommissie Nidos om een schriftelijke reactie op de klacht (verweerschrift).
7. Zowel de klager als degene over wie geklaagd is krijgen tijdens een hoorzitting de gelegenheid mondeling een toelichting te geven op de klacht, met inachtneming van het principe van hoor en wederhoor, in elkaars aanwezigheid. De externe klachtencommissie kan besluiten tot een schriftelijke afdoening van de klacht.
8. De hoorzitting is niet openbaar.
9. De externe klachtencommissie is bevoegd schriftelijke informatie op te vragen. Nidos is gehouden deze informatie aan de externe klachtencommissie te verstrekken tenzij een bepaling uit het privacyreglement zich hiertegen verzet. Alle schriftelijke informatie waarover de externe klachtencommissie beschikt wordt vanwege de klachtafhandeling op de hoorzitting zowel aan klager als degene over wie is geklaagd in afschrift toegestuurd of overgelegd. Slechts om zwaarwegende redenen, dit ter beoordeling door de externe klachtencommissie, kan op verzoek van een der partijen inzage/afschrift worden geweigerd.
10. Klager heeft het recht om zich laten ondersteunen door een Vertrouwenspersoon (zowel door een professionele ondersteuner als een persoon naar keuze uit het eigen netwerk). Klager dient dit vooraf kenbaar te maken. Als Nidos hiervoor goede redenen kan aanvoeren, kan de ondersteuning door een vertrouwenspersoon uit het eigen netwerk worden geweigerd.
11. De externe klachtencommissie stelt binnen zes weken na ontvangst van de klacht, de klager, degene over wiens gedraging is geklaagd, de leidinggevenden en de Bestuurder schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van haar oordeel over de (on)gegrondheid van de klacht al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
12. Bij afwijking van de onder lid 9 bedoelde termijn van zes weken doet de externe klachtencommissie aan de klager, degene over wiens gedraging is geklaagd, de leidinggevenden en de Bestuurder van Nidos daarvan schriftelijk en met redenen

Naam document: Klachtenregeling Nidos jeugdbescherming voor vluchtelingen							6
Document-eigenaar	Proces-eigenaar	Datum	Versienr.	Status	Vastgesteld op	Vastgesteld door	Evaluatie datum
Korien Dijkstra/Evert Aukema	Ohad Topper	12-07-2022	1.2	definitief	27-11-2020	MO	November 2022

omkleed mededeling, onder vermelding van de termijn waarbinnen zij haar oordeel over de klacht zal uitbrengen.

13. Indiening van een klacht schorst een bestreden beslissing niet. Alleen de Bestuurder van Nidos kan, indien er zwaarwegende redenen zijn, anders bepalen.

Artikel 5. BESLUIT VAN DE BESTUURDER

1. Binnen vier weken na ontvangst van het oordeel van de externe klachtencommissie deelt de Bestuurder klager, degene over wie is geklaagd en de externe klachtencommissie schriftelijk mee of zij het oordeel van de externe klachtencommissie overneemt en of en zo ja welk besluit zij naar aanleiding van dat oordeel en van eventueel gedane aanbevelingen neemt. Indien de Bestuurder afwijkt van het oordeel van de externe klachtencommissie deelt de Bestuurder dit met redenen omkleed mee aan klager, degene over wie is geklaagd en externe klachtencommissie.
2. Bij afwijking van de onder 5.1 genoemde termijn van vier weken doet de Bestuurder daarvan schriftelijk en met redenen omkleed mededeling aan de klager, degene over wie is geklaagd en de externe klachtencommissie, onder vermelding van de termijn waarbinnen zij haar standpunt kenbaar zal maken. De termijn voor uitstel bedraagt maximaal vier weken.
3. In de reactie van de Bestuurder aan klager is opgenomen dat tegen de beslissing van de Bestuurder geen beroep mogelijk is.

Artikel 6. KLACHT OVER BESTUURDER

1. Een klacht over een gedraging van de Bestuurder jegens een cliënt wordt niet intern behandeld conform artikel 2, maar dient te worden voorgelegd aan de externe klachtencommissie.
2. Indien de externe klachtencommissie een oordeel gegeven heeft betreffende een klacht over de Bestuurder, dan stelt zij in tegenstelling tot het gestelde in artikel 4 lid 9 niet alleen de Bestuurder, maar ook de Raad van Toezicht op de hoogte van haar oordeel. De Raad van Toezicht handelt daarop conform artikel 5.

Artikel 7. KLACHTEN OVER ERNSTIGE SITUATIE MET EEN STRUCTUREEL KARAKTER

Indien een klacht zich richt op een ernstige situatie met een structureel karakter, stelt de externe klachtencommissie Nidos daarvan in kennis. Indien de externe klachtencommissie niet is gebleken dat Nidos ter zake maatregelen heeft getroffen, meldt de externe klachtencommissie deze klacht aan de ingevolge de Jeugdwet met het toezicht belaste ambtenaren. Onder een klacht over een ernstige situatie wordt verstaan een klacht over een situatie waarbij sprake is van onverantwoorde hulp.

ARTIKEL 8. WRAKING EN VERSCHONING VAN DE KLACHTENCOMMISSIE

1. De klager en de instelling kunnen bezwaar maken tegen de deelneming van een lid van de commissie aan de behandeling van de klacht wanneer zich ten aanzien van dat lid feiten of omstandigheden voordoen die het vormen van een onpartijdig oordeel over de klacht zouden bemoeilijken.

Naam document: Klachtenregeling Nidos jeugdbescherming voor vluchtelingen							7
Document-eigenaar	Proces-eigenaar	Datum	Versienr.	Status	Vastgesteld op	Vastgesteld door	Evaluatie datum
Korien Dijkstra/Evert Aukema	Ohad Topper	12-07-2022	1.2	definitief	27-11-2020	MO	November 2022

2. De overige leden van de commissie beslissen of dit bezwaar terecht is gemaakt. De beslissing wordt schriftelijk meegedeeld aan de klager en de wederpartij.
3. Een lid van de commissie kan zich onttrekken aan de behandeling van een klacht wanneer zich ten aanzien van dat lid feiten of omstandigheden voordoen die het vormen van een onpartijdig oordeel over de klacht zouden bemoeilijken. Hij is verplicht dit te doen, indien de beide overige leden van de commissie die aan de behandeling van de klacht zullen deelnemen, van oordeel zijn dat voornoemde feiten of omstandigheden zich ten aanzien van hem zullen voordoen.
4. In geval van terecht bezwaar of onttrekking wordt het betrokken lid vervangen door diens vervanger.

Artikel 9. REGISTRATIE VAN KLACHTEN

1. Nidos kent een klachtenregistratiesysteem zowel voor de interne klachten als de door de externe klachtencommissie behandelde klachten.
2. In het registratiesysteem worden in ieder geval geregistreerd: het aantal en de aard van de klachten, de strekking van de oordelen en aanbevelingen van de externe klachtencommissie evenals de eventueel door Nidos getroffen maatregelen.
3. Per kalenderjaar vindt er registratie plaats.
4. Vernietiging van de registratie over een kalenderjaar vindt niet later dan twee jaar na afsluiting van het jaar plaats.
5. In het cliëntdossier worden de klacht, het oordeel en aanbevelingen van de externe klachtencommissie alsmede het besluit en eventueel door Nidos getroffen maatregelen opgenomen en bewaard conform de geldende bewaartermijn voor het betreffende dossier.

Artikel 10. JAARVERSLAGEN

De externe klachtencommissie stelt jaarlijks een verslag op over de door haar behandelde klachten. Nidos stelt jaarlijks ook een verslag op over de interne klachtafhandeling. De jaarverslagen bevatten informatie over aantal en aard van de door behandelde klachten, de uitspraken, de besluiten van de Bestuurder en de maatregelen die genomen zijn bij gegrond verklaarde klachten.

Artikel 11. INFORMEREN VAN CLIËNTEN OVER KLACHTENPROCEDURE

Nidos stelt cliënten bij de aanvang van de contacten met Nidos op de hoogte van deze klachtenregeling. Naar deze klachtenregeling wordt verwezen in de informatie over het indienen van klachten, die iedere cliënt bij aanvang van de contacten met Nidos ontvangt. De 'Klachtenregeling Stichting Nidos Jeugdbescherming voor vluchtelingen' is te vinden op de website van Nidos en wordt op verzoek aan cliënten toegestuurd.

Naam document: Klachtenregeling Nidos jeugdbescherming voor vluchtelingen							8
Document-eigenaar	Proces-eigenaar	Datum	Versienr.	Status	Vastgesteld op	Vastgesteld door	Evaluatie datum
Korien Dijkstra/Evert Aukema	Ohad Topper	12-07-2022	1.2	definitief	27-11-2020	MO	November 2022

Artikel 12. WIJZIGING OF INTREKKEN KLACHTENREGELING

1. Deze regeling kan door de bestuurder van Nidos worden gewijzigd en/of ingetrokken. Wijziging en/of intrekking heeft geen terugwerkende kracht.
2. Alvorens de klachtenregeling te wijzigen en/of in te trekken vraagt de Bestuurder de externe klachtencommissie en (ervarings)deskundigen³ in de organisatie om advies.
3. De ondernemingsraad heeft instemmingsrecht bij de wijziging en/of de intrekking van de klachtenregeling.
4. In alle gevallen, waarin deze regeling niet voorziet, beslist de Bestuurder van Nidos.

³ Denk hierbij aan de Trusted Juniors en de Connected Youngsters

Naam document: Klachtenregeling Nidos jeugdbescherming voor vluchtelingen							9
Document-eigenaar	Proces-eigenaar	Datum	Versienr.	Status	Vastgesteld op	Vastgesteld door	Evaluatie datum
Korien Dijkstra/Evert Aukema	Ohad Topper	12-07-2022	1.2	definitief	27-11-2020	MO	November 2022