

Provinciaal Blad 1997-79

Besluit van Gedeputeerde Staten van Noord-Holland van 10 december 1997, nr. 97-315230, ter bekendmaking van het besluit van Provinciale Staten van Noord-Holland d.d. 8 december 1997, nr. 72, tot vaststelling van de **Verordening klachtencommissie jeugdhulpverlening voor Noord-Holland**.

Gedeputeerde Staten van Noord-Holland;

maken overeenkomstig artikel 136 van de Provinciewet bekend dat Provinciale Staten van Noord-Holland in hun vergadering van 8 december 1997 hebben vastgesteld hetgeen volgt.

Provinciale Staten van Noord-Holland;

gelezen de voordracht van gedeputeerde staten;

gelet op artikel 51 van de Wet op de jeugdhulpverlening;

besluiten:

vast te stellen de navolgende verordening:

Hoofdstuk I Algemene bepalingen

Artikel 1

In deze verordening wordt verstaan onder:

- a *de wet*: de Wet op de jeugdhulpverlening;
- b *uitvoerder*: uitvoerder als bedoeld in artikel 1, eerste lid, sub g, van de Wet op de jeugdhulpverlening;
- c *voogdij- en gezinsvoogdij-instelling*: een instelling als bedoeld in hoofdstuk XIII van de Wet op de jeugdhulpverlening;
- d *klager*: in ieder geval de jeugdige, diens ouders, voogd, stief- of pleegouder(s);
- e *klacht*: klacht als bedoeld in artikel 50 van de Wet op de jeugdhulpverlening welke betrekking heeft op een voorziening welke gelegen is in de provincie Noord-Holland met uitzondering van de agglomeratie Amsterdam;
- f *klachtencommissie*: provinciale klachtencommissie als bedoeld in artikel 49 eerste lid van de Wet op de jeugdhulpverlening;
- g *voorziening*: voorziening als bedoeld in artikel 1, eerste lid, sub d, van de Wet op de jeugdhulpverlening.

Hoofdstuk II De provinciale klachtencommissie jeugdhulpverlening Noord-Holland

Artikel 2

Er is een klachtencommissie voor jeugdhulpverlening in Noord-Holland met uitzondering van de agglomeratie Amsterdam.

Artikel 3

De klachtencommissie is uitsluitend bevoegd klachten in behandeling te nemen welke betrekking hebben op voorzieningen welke zijn gelegen in de provincie Noord-Holland met uitzondering van de agglomeratie Amsterdam.

Artikel 4

- 1 De klachtencommissie bestaat uit een voorzitter, een plaatsvervangend voorzitter, minimaal een lid dan wel maximaal drie leden benoemd op voordracht van organisaties die zich in het bijzonder de behartiging van de belangen van de in artikel 46 van de wet, genoemde personen hebben aangetrokken en minimaal een lid dan wel maximaal drie leden benoemd op voordracht van organisaties van voorzieningen en voogdij- en gezinsvoogdij-instellingen. Het overige lid dan wel maximaal drie leden, de voorzitter en de plaatsvervangend voorzitter worden zonder voordracht benoemd.
- 2 Gedeputeerde staten bepalen welke in Noord-Holland gevestigde en in het eerste lid bedoelde organisaties en instellingen zullen worden verzocht leden voor te dragen.
- 3 Bestuurs- of personeelsleden verbonden aan een voorziening, instelling of instantie waarop deze of een andere provinciale klachtenregeling van toepassing is kunnen geen zitting nemen in de klachtencommissie.

Artikel 5

De voorzitter en plaatsvervangend voorzitter dienen meester in de rechten te zijn.

Artikel 6

- 1 Gedeputeerde staten benoemen de voorzitter, plaatsvervangend voorzitter en de overige leden van de klachtencommissie voor een periode van vier jaren, welke periode eenmaal met vier jaren kan worden verlengd.
- 2 Bij het achterwege blijven van een voordracht als bedoeld in artikel 4, eerste lid, besluiten gedeputeerde staten tot benoeming zonder voordracht.
- 3 Indien de in artikel 4, eerste lid, bedoelde organisaties of instellingen geen overeenstemming kunnen bereiken over de voordracht van een lid beslissen gedeputeerde staten.
- 4 Gedeputeerde staten kunnen tussentijds de voorzitter, plaatsvervangend voorzitter en de overige leden van de klachtencommissie schorsen dan wel het lidmaatschap beëindigen, wanneer naar hun oordeel daartoe gronden aanwezig zijn.
- 5 Voordat gedeputeerde staten een besluit tot schorsing of beëindiging van het lidmaatschap nemen stellen zij de betrokkene in de gelegenheid te worden gehoord.
- 6 Het lidmaatschap eindigt op verzoek van het betrokken lid.

Artikel 7

- 1 In het secretariaat van de klachtencommissie wordt voorzien door de provincie Noord-Holland. Het secretariaat is gevestigd in Haarlem.
- 2 Aan de klachtencommissie wordt door gedeputeerde staten een secretaris en een plaatsvervangend secretaris toegevoegd.
- 3 De secretaris en de plaatsvervangend secretaris zijn geen lid van de klachtencommissie.

Artikel 8

De leden van de klachtencommissie, de secretaris en de plaatsvervangend secretaris en de medewerkers van het secretariaat hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen hun bij de uitvoering van hun werkzaamheden vertrouwelijk ter kennis komt.

Artikel 9

- 1 De leden van de klachtencommissie ontvangen voor het bijwonen van vergaderingen vacatiegeld, alsmede een vergoeding voor reis- en verblijfskosten.
- 2 De vacatiegelden en de reis- en verblijfskosten worden berekend overeenkomstig de Verordening geldelijke voorzieningen voor commissieleden.

Hoofdstuk III Behandeling van klachten

Artikel 10

Het indienen van een klacht geschiedt door het indienen van een klaagschrift bij het secretariaat van de klachtencommissie.

Artikel 11

- 1 Het klaagschrift wordt ondertekend en bevat ten minste:
 - a de naam en adres van de klager;
 - b de dagtekening;
 - c de gronden van de klacht;
 - d een afschrift van het oordeel als bedoeld in artikel 48, tweede lid, onder c, van de wet.
- 2 Indien het klaagschrift in een vreemde taal is gesteld en vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient de klager zorg te dragen voor een vertaling.

Artikel 12

- 1 De secretaris bevestigt de ontvangst van het ingediend klaagschrift schriftelijk binnen een week nadat de klacht is ontvangen.
- 2 Binnen een week na ontvangst van het klaagschrift doet de secretaris hiervan mededeling aan de uitvoerder of instelling waartegen de klacht gericht is.
- 3 De secretaris kan de betrokken uitvoerder of instelling verzoeken om toezending van stukken die op de klacht betrekking hebben. De uitvoerder of instelling voldoet binnen een week aan dit verzoek.
- 4 De voorzitter bepaalt in overleg met de secretaris welke stukken ter inzage liggen voor betrokken partijen. Deze stukken liggen tenminste een week, tot de dag van de vergadering als bedoeld in artikel 14 op het secretariaat voor betrokken partijen ter inzage. Tegen betaling van leges kunnen afschriften worden opgevraagd.
- 5 De klachtencommissie kan nadere informatie inwinnen.

Artikel 13

- 1 De voorzitter bepaalt in overleg met de secretaris de plaats, dag en uur van de vergadering van de klachtencommissie.
- 2 De vergaderingen van de klachtencommissie zijn niet openbaar.

Artikel 14

- 1 De vergadering van de klachtencommissie waarin de klacht wordt behandeld wordt bijgewoond door tenminste drie leden, inclusief de voorzitter.
- 2 Beraadslaging vindt plaats door ten minste de leden welke aanwezig waren bij de in het eerste lid bedoelde vergadering, inclusief de voorzitter.
- 3 Beraadslaging vindt plaats buiten aanwezigheid van partijen.

Artikel 15

- 1 De klachtencommissie stelt de indiener van de klacht en de uitvoerder of de instelling waartegen de klacht zich richt in de gelegenheid te worden gehoord. Ter vergadering worden geen nieuwe stukken overgelegd indien de andere partij hiertegen bezwaar maakt.
- 2 De klachtencommissie kan ook andere personen of instellingen oproepen om te worden gehoord.
- 3 Tot tien dagen voor het horen kunnen nadere stukken worden ingediend.

Artikel 16

- 1 Partijen worden in elkaars aanwezigheid gehoord, ambtshalve of op verzoek van een partij kan hiervan worden afgezien.
- 2 Wanneer partijen afzonderlijk zijn gehoord, wordt ieder van hen op de hoogte gesteld van het verhandelde tijdens het horen buiten zijn aanwezigheid.
- 3 Van het horen wordt een verslag gemaakt.

Artikel 17

- 1 Op verzoek van een partij kunnen in de vergadering door hem meegebrachte getuigen en deskundigen worden gehoord.
- 2 De kosten van getuigen en deskundigen komen voor rekening van de partij die deze heeft meegebracht.
- 3 Partijen kunnen zich door een derde laten bijstaan. Gemachtigden die niet als advocaat of procureur zijn ingeschreven moeten voorzien zijn van een schriftelijke machtiging.

Artikel 18

Van het horen kan worden afgezien indien de indiener van de klacht, de uitvoerder en de instelling allen te kennen hebben gegeven geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.

Artikel 19

- 1 Indien de klachtencommissie van oordeel is dat na afloop van het horen een nader onderzoek wenselijk is kan zij daartoe overgaan.
- 2 Wanneer na het horen aan de klachtencommissie feiten of omstandigheden bekend worden die voor de op het klaagschrift te nemen beslissing van aanmerkelijk belang zijn, wordt dit aan partijen meegedeeld en worden zij in de gelegenheid gesteld daarover te worden gehoord.

Artikel 20

Partijen door of vanwege de voorzitter van de klachtencommissie opgeroepen voor het horen tijdens een vergadering van de klachtencommissie ontvangen desgevraagd uit de provinciale kas een vergoeding voor de binnen de Nederlandse grenzen gemaakte reis- en verblijfskosten.

Artikel 21

De in artikel 20 bedoelde vergoeding bedraagt:

- a voor reiskosten een bedrag berekend naar de tarieven van de openbare middelen van vervoer, voor de minst kostbare reis en het minst kostbare vervoermiddel, eventueel bij gebruik van een eigen vervoermiddel een vergoeding vastgesteld of nader vast te stellen, door gedeputeerde staten, met het advies van de Commissie voor de Financiën;
- b voor verblijfskosten, een bedrag gelijk aan de werkelijk gemaakte kosten tot een maximum van f 25,- per dag.
Op de hierboven vermelde vergoedingen kan geen aanspraak worden gemaakt indien en voor zover de opgeroepen partijen de door hen gemaakte kosten bij anderen kunnen declareren.

Artikel 22

Het indienen van een declaratie van reis- en verblijfskosten vindt plaats bij de klachtencommissie.

Artikel 23

- 1 De klachtencommissie stelt binnen twaalf weken nadat de klacht is ontvangen schriftelijk en gemotiveerd de indiener van de klacht en de uitvoerder of de instelling waarop de klacht betrekking heeft in kennis van haar oordeel over de ontvankelijkheid van de klacht en, indien de klacht ontvankelijk wordt geacht, over de gegrondheid van de klacht. De beslissing van de klachtencommissie kan tevens aanbevelingen bevatten.

- 2 De in het eerste lid bedoelde termijn kan eenmaal met vier weken worden verlengd. Partijen worden van de verlenging schriftelijk op de hoogte gesteld.
- 3 De beslissing wordt ondertekend door de voorzitter en de secretaris.
- 4 Tenzij de beslissing strekt tot niet-ontvankelijkheid of tot ongegrond-verklaring van de klacht deelt de uitvoerder of de instelling de klager en de klachtencommissie zo spoedig mogelijk na de in het eerste lid bedoelde beslissing schriftelijk mee welke maatregelen naar aanleiding van deze beslissing zullen worden genomen.

Hoofdstuk IV Spoedbehandeling

Artikel 24

- 1 De klager kan de klachtencommissie bij indiening van een klacht gemotiveerd verzoeken de klacht met spoed te behandelen.
- 2 De voorzitter oordeelt over het spoedeisende karakter van de klacht en treft samen met de secretaris zo nodig passende maatregelen.
- 3 Bij de bevestiging van ontvangst als bedoeld in artikel 12, eerste lid, wordt meegedeeld of en zo ja, op welke wijze de klacht met spoed zal worden behandeld.

Artikel 25

De voorzitter kan beslissen dat de termijnen genoemd in artikel 12, derde en vierde lid, alsmede artikel 15, derde lid, worden verkort.

Hoofdstuk V Slotartikelen

Artikel 26

De klachtencommissie brengt jaarlijks een verslag uit van haar werkzaamheden. Het verslag wordt toegestuurd aan gedeputeerde staten, de Inspectie Jeugdhulpverlening en Jeugdbescherming en uitvoerders in de provincie Noord-Holland.

Artikel 27

Deze verordening treedt in werking op 1 januari 1998.

Artikel 28

Deze verordening wordt aangehaald als Verordening klachtencommissie jeugdhulpverlening voor Noord-Holland.

Haarlem 10 december 1997.

Provinciale Staten voornoemd,

J. A. van Kemenade, voorziter.

C. J. N. Versteden, griffier.

Uitgegeven op 24 december 1997

De Griffier der Staten van Noord-Holland.

Toelichting bij concept Verordening klachtencommissie jeugdhulpverlening voor Noord-Holland.

Algemeen

In de Wet op de jeugdhulpverlening (de wet) wordt in hoofdstuk IX voorzien in het klachtrecht. Dit hoofdstuk is ingegeven door de opvatting van de wetgever dat een goede regeling van het klachtrecht van cliënten van voorzieningen voor jeugdhulpverlening een belangrijke bijdrage levert aan een sterkere (rechts)positie van die cliënt. Een goed systeem van klachtrecht zal, zo meent de wetgever, ook een bijdrage kunnen leveren aan de kwaliteit van de hulpverlening. Met andere woorden klachtrecht is niet alleen van belang voor de cliënt, zij dient ook de uitvoerende voorzieningen. De klager kan zich steeds los van de interne klachtencommissie of de provinciale klachtencommissie rechtstreeks tot de rechter wenden. De regeling van het klachtrecht in de wet heeft daar uiteraard geen beperking in gebracht. Ook is mogelijk dat de klager ter zake van dezelfde gedraging zich zowel tot de rechter als tot de klachtencommissie wendt.

Rol van uitvoerders en voogdij- en gezinsvoogdij-instellingen

Aan uitvoerders en voogdij- en gezinsvoogdij-instellingen (hierna uitvoerders en instellingen) heeft de wet opgedragen om een klachtencommissie in te stellen en een regeling te treffen voor de behandeling van klachten over gedragingen van hen of van gedragingen van voor hen werkzame personen. Indien een uitvoerder of instelling hierin niet voorziet kan een cliënt, alsmede de voor een voorziening of instelling ingestelde cliëntenraad, de kantonrechter schriftelijk verzoeken de uitvoerder of de instelling te bevelen een regeling te treffen voor de behandeling van klachten. Hier ligt volgens de wet een taak voor de inspectie die in deze een signalerende functie heeft naar de financierende overheden. Daartoe zullen de uitvoerders en instellingen jaarlijks een openbaar verslag, waarin het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten worden aangegeven, aan de inspectie moeten toezenden. De regeling van het klachtrecht voorziet daarnaast in een aantal waarborgen voor een zorgvuldige klachtenbehandeling, maar biedt uitvoerders en de instellingen veel ruimte bij het invullen van hun interne klachtenregeling. De wetgever heeft bewust gekozen voor een raamregeling op hoofdlijnen zodat voor de verschillende werksoorten binnen de jeugdhulpverlening passende klachtenregelingen te ontwikkelen zijn.

Kring van klagers

Klachten kunnen worden ingediend door in ieder geval jeugdigen, hun ouders, voogden, stief- of pleegouders. De klacht dient betrekking te hebben op een gedraging jegens een van deze personen. De wet biedt nauwelijks beperkingen ten aanzien van de onderwerpen waarover kan worden geklaagd. Teneinde de grenzen zo ruim mogelijk te stellen, is gekozen voor het begrip gedraging. Onder gedraging wordt verstaan enig handelen of nalaten alsmede het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor de jeugdige, zijn ouders, voogd, pleeg- of stiefouders. Dit betekent dat in beginsel moet kunnen worden geklaagd over al hetgeen de klager in de behandeling of bejegening vanwege de voorziening of instelling niet aanstaat. Dit impliceert niet dat elke klacht gegrond zal worden verklaard. Het ruime begrip gedraging betekent voorts dat de regeling welke door de instelling of voorziening is getroffen geen beperking van de klachtgronden mag bevatten. De klager zal door de ruime formulering in de regel ontvankelijk dienen te worden verklaard in zijn klacht. Dit betekent dat hij recht heeft op een inhoudelijke beoordeling van zijn klacht.

Van het klachtrecht zijn uitgesloten klachten die betrekking hebben op inrichtingen voor justitiële kinderbescherming bedoeld in hoofdstuk XIV van de wet. Ter zake hiervan is in artikel 70 en verder, een bijzondere regeling getroffen. Voorzover klachten niet binnen de klachtgrond van artikel 70 van de wet vallen, (klachten moeten betrekking hebben op een door of vanwege de directeur van een rijksinrichting gegeven beslissing die zich tot de klager persoonlijk richt of waarbij wordt afgeweken

van de rechten die hij aan de in de rijksinrichting geldende voorschriften kan ontlelen) is het nu in hoofdstuk IX geregelde klachtrecht van toepassing.

In afdeling 4 van Titel 14 van Boek 1 van het Burgerlijk Wetboek is voor een aantal gevallen waarin de onder toezicht gestelde minderjarige van twaalf jaar of ouder, de met het gezag belaste ouder van deze minderjarige alsmede een ander die zich deze minderjarige als behorende tot zijn gezin verzorgt en opvoedt het niet eens zijn met de beslissing van de gezinsvoogdij-instelling voorzien in een verzoekschriftprocedure. De kantonrechter oordeelt in dergelijke gevallen over de beslissing van de gezinsvoogdij-instelling. Voor wat betreft de samenhang tussen onderhavige algemene klachtenregeling en de rechten van de ouder, stiefouder, pleegouder en minderjarige in het kader van de ondertoezichtstelling, om zich tot de kinderrechter te wenden, geldt dat de in het Burgerlijk Wetboek neergelegde rechten (die in een wetsvoorstel tot herziening van de maatregel van ondertoezichtstelling nog worden verruimd), de rechten die aan deze klachtenregeling kunnen worden ontleend onverlet laten. Dit betekent dat men ook over beslissingen van de gezinsvoogdij-instelling ten aanzien waarvan de mogelijkheid open staat zich tot de rechter te wenden, gebruik kan maken van de klachtenregeling waarin op grond van deze wet door de instelling is voorzien. Wel moet daarbij worden opgemerkt dat in dit geval de bevoegdheid tot beoordeling van de klacht in het kader van de regeling als bedoeld in artikel 48, nimmer tot gevolg kan hebben dat de beslissing van de kinderrechter ongedaan wordt gemaakt. Daartoe is slechts de kinderrechter zelf bevoegd. Strekt een via deze klachtenregeling jegens de gezinsvoogdij-instelling ingediende klacht er kennelijk toe, een beslissing van de instelling ongedaan te maken, dan ligt het voor de hand dat de klachtencommissie de klager de juiste weg wijst; in casu: die leidt tot de kinderrechter.

Rol van de provincies

Aan de provincies is de opdracht gegeven een verordening op de provinciale klachtencommissie tot stand te brengen. In de verordening moet in elk geval worden geregeld de voorziening in een secretariaat, vergoeding van de kosten alsmede regels betreffende het aanhangig maken van klachten. Het is aan gedeputeerde staten de voorzitter en de leden van de provinciale klachtencommissie te benoemen. Door in de verordening aangewezen organisaties die zich in het bijzonder de behartiging van de belangen van cliënten, diens ouders, voogd, stief- en pleegouders hebben aangetrokken en de organisaties van voorzieningen en voogdij- en gezinsvoogdij-instellingen mogen een deel van het vastgestelde aantal leden van de commissie personen als kandidaat worden voorgedragen.

Bij de provinciale klachtencommissie kan eerst een klacht worden ingediend nadat de procedure bij de interne klachtencommissie is gevolgd. Daarbij moet echter worden opgemerkt dat ook bij de provinciale klachtencommissie kan worden geklaagd over het uitblijven van een reactie op de bij de interne klachtencommissie ingediende klacht of een onjuiste behandeling ervan. De klacht bij de provinciale klachtencommissie kan voorts betrekking hebben op het oordeel van de interne klachtencommissie over de gegrondheid van de klacht, over de reactie van het bestuur en over de door het bestuur naar aanleiding van dat oordeel wel of niet getroffen maatregelen.

In de wet is bepaald dat de provinciale klachtencommissies niet bevoegd zijn klachten in behandeling te nemen met betrekking tot een uitvoerder en voogdij- of gezinsvoogdij-instelling welke is gevestigd in een samenwerkingsgebied. Voor Noord-Holland is dit de agglomeratie Amsterdam. Deze klachten zullen moeten worden ingediend bij de klachtencommissie van de agglomeratie Amsterdam. Analoog aan de bepalingen van de Algemene wet bestuursrecht inzake de doorzendplicht van bestuursorganen en administratieve rechters ligt het voor de hand dat een provinciale klachtencommissie zorg draagt voor een zo spoedig mogelijke doorzending van het klaagschrift aan de bevoegde klachtencommissie van het samenwerkingsverband. In de verordening zijn regels opgenomen met betrekking tot het instellen van de klachtencommissie, de wijze waarop klachten moeten worden ingediend en worden

behandeld, het secretariaat en vergoeding van de kosten van de leden. Ook is voorzien in een mogelijkheid een klacht op verzoek van de klager met spoed te behandelen.

De verordening is in concept voorgelegd aan belangenorganisaties jeugdhulpverlening, aan organisaties van voorzieningen jeugdhulpverlening en aan voogdij- en gezinsvoogdij-instellingen in Noord-Holland. Hieruit zijn een aantal waardevolle reacties voortgekomen. Deze suggesties hebben er ons toe gebracht een regeling te treffen voor de vergoeding van reis- en verblijfskosten. Naar aanleiding van de reacties is daarnaast in de verordening opgenomen dat de juridische inbreng in de klachtencommissie verzekerd wordt door aan de voorzitter en de plaatsvervangend voorzitter de eis te stellen dat zij jurist zijn. Voorts is opgenomen dat klachtencommissie jaarlijks een verslag van haar werkzaamheden uitbrengt.

Afdeling: ZWC

Contactpersoon: B. van Empel (tel. 023-5143589)

Categorie: algemeen verbindende voorschriften

Titel: Verordening klachtencommissie jeugdhulpverlening voor Noord-Holland

Datum: 08-12-1997

Nummer: 1997-79