

Reglement van de onafhankelijke klachtencommissie Stichting Ouder- en Kindteams Amsterdam

1. Algemene bepalingen en definities

Dit reglement van de klachtencommissie maakt onderdeel uit van de Klachtenregeling van Stichting Ouder- en Kindteams Amsterdam (OKT Amsterdam). Op dit reglement zijn de volgende definities en bepalingen van toepassing:

1.1 Klacht

Een gemotiveerde uiting van ontevredenheid over een concrete gedraging van (een medewerker van) OKT Amsterdam.

1.2 Gedraging

Enig handelen of nalaten en ook het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor de klager.

1.3 Niet ontvankelijk

De klachtencommissie is niet ontvankelijk indien een klacht dezelfde strekking heeft als een eerder door de commissie afgehandelde klacht. Over de inhoud van een rechterlijke uitspraak kan niet worden geklaagd bij de onafhankelijke (externe) klachtencommissie.

1.4 Verjaringstermijn

De klager kan alleen een klacht indienen over een gebeurtenis die niet langer dan één jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.

1.5 Klager

Een cliënt van OKT Amsterdam, dat wil zeggen de jeugdige, ouder met gezag, ouder zonder gezag, voogd, stiefouder, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of een pleegouder.

1.6 Beklaagde

OKT Amsterdam en/of de bij haar of voor haar werkzame personen.

1.7 Klachtencommissie

De onafhankelijke externe klachtencommissie van OKT Amsterdam zoals bedoeld in artikel 4.2.1. van de Jeugdwet.



1.8 Uitspraak van de klachtencommissie

Het op schrift gestelde oordeel van de onafhankelijke klachtencommissie over de gegrondheid van de klachten (eventueel voorzien van aanbeveling aan OKT Amsterdam). Tegen de uitspraak kan geen beroep worden aangetekend.

1.9 Reglement klachtencommissie

Het reglement over de werkwijze van de commissie zoals bedoeld in artikel 4.2.1 van de Jeugdwet.

1.10 Vertrouwenspersoon

Een persoon die de klager bijstaat tijdens de klachtprocedure. Dit kan bijvoorbeeld een privépersoon, een advocaat of een vertrouwenspersoon van Jeugdstem zijn. (Jeugdstem is een wettelijk ingesteld onafhankelijk orgaan dat belangeloos de klager kan bijstaan.)

1.11 Bestuur

Het bestuur van Stichting Ouder- en Kindteams Amsterdam.

2. Samenstelling externe klachtencommissie

1. Stichting Ouder- en Kindteams Amsterdam (OKT Amsterdam) heeft een onafhankelijke externe klachtencommissie die bestaat uit tenminste drie leden. Eén in functie benoemd lid van de klachtencommissie treedt op als voorzitter. De klachtencommissie beschikt over ten minste drie plaatsvervangende leden. Eén van hen fungeert als plaatsvervangend voorzitter. De commissie verricht haar werkzaamheden volgens de bepalingen in de in dit reglement.
2. Geen van de (plaatsvervangende) leden is werkzaam voor of bij OKT Amsterdam.
3. De (plaatsvervangende) leden van de commissie worden door de commissie geworven en benoemd door het bestuur van OKT Amsterdam voor een periode van 3 jaar. Zij kunnen in aansluiting op die termijn voor maximaal 2 gelijke termijnen van ieder 3 jaar worden herbenoemd.
4. Het lidmaatschap van de klachtencommissie eindigt:
 - door opzegging van het lidmaatschap door het commissielid;
 - door het overlijden van een commissielid;
 - door ontslag door het bestuur van Jeugdbescherming bij gebleken achteloosheid in de uitoefening van het lidmaatschap;
 - door ontslagverlening door de commissie of het bestuur na de afloop van een benoemingstermijn (met maximum van in totaal 3 termijnen);
 - door indiensttreding van de (plaatsvervangend) leden bij OKT Amsterdam.
5. De leden van de commissie kennen een geheimhoudingsplicht en de digitaal gestuurde informatie en communicatie is beveiligd conform de geldende privacywetgeving en privacyregeling van OKT Amsterdam.

3. Behandeling van de klacht gericht aan de externe klachtencommissie:

1. De klager wendt zich schriftelijk bij voorkeur via e-mail tot de commissie en kan de klacht versturen aan externeklachtencommissie@oktamsterdam.nl.

Aangegeven moet worden op welke gedraging en op welke medewerker van OKT Amsterdam de klacht betrekking heeft.

Anoniem of mondeling ingediende klachten worden door de commissie niet in behandeling genomen. Klagers worden dan verwezen naar Jeugdstem en/of andere mogelijkheden om zich bij het op schrift stellen van hun klacht te laten bijstaan.

Een ingediende klacht schort de begeleiding en hulp door OKT Amsterdam niet op. Tijdens de klachtenprocedure blijft er sprake van contact tussen OKT Amsterdam en de cliënt en blijft er aandacht voor de veiligheid van de betrokken kinderen.

2. In de schriftelijke klacht staat in elk geval:

- de voor- en achternaam, woonadres, postcode en woonplaats, het telefoonnummer en het e-mailadres van de indiener;
- de naam van de betrokken medewerker(s) van OKT Amsterdam tegen wie de klacht is gericht;
- de naam van de jeugdige(n) die bij de hulpverlening van OKT Amsterdam betrokken is;
- een korte maar concrete omschrijving van de klacht of de gedraging waarop de klacht is gericht en wanneer deze heeft plaatsgevonden;
- afschriften van de relevante stukken die de klacht specifiek ondersteunen. (het maximaal aantal bijlagen wat kan worden meegestuurd wordt beperkt tot 10 bijlagen/in totaal maximaal 50 pagina's). Bij voorkeur dienen deze stukken/bijlagen te zijn genummerd en voorzien van een duidelijke verwijzing naar de betreffende passage van de klacht.

(De externe klachtencommissie heeft geen inzage in de dossiers van OKT Amsterdam en is voor de beoordeling afhankelijk van de door klager ingediende klacht en de door OKT Amsterdam te geven schriftelijke reactie op de klacht).

3. Aan iedere klager wordt binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht bij de commissie het volgende (bij voorkeur via e-mail) toegezonden:

- een (automatische) bevestiging van de ontvangst van de klacht met uitleg en informatie omtrent de mogelijk verdere gang van zaken.
- de klachtenregeling van OKT Amsterdam en het klachtenreglement van de klachtencommissie OKT Amsterdam,
- een link naar de website van Jeugdstem.

4. Indien de secretaris kennisneemt van een klacht waartoe een andere instantie bevoegd is, stuurt de secretaris, na verkregen toestemming van de klager, deze klacht door naar de betreffende instantie. Indien de klacht niet ontvankelijk is of onvolledig is ontvangt de klager daarover een mededeling.

5. De commissie is bevoegd een oordeel te geven over de vraag of de betrokken medewerker juist en zorgvuldig heeft gehandeld en gecommuniceerd. Daarnaast is de commissie bevoegd een oordeel te geven over de vraag of OKT Amsterdam in redelijkheid op basis van de feiten en omstandigheden de bestreden beslissing heeft kunnen nemen.

6. De commissie is niet bevoegd:

- a. Een klacht in behandeling te nemen van een persoon die niet valt binnen de definitie van klager zoals is gesteld in de definities in van dit klachtenreglement.
- b. Een oordeel te geven over besluiten waartegen bezwaar of beroep bij een daartoe bevoegde instantie kan/kon worden aangetekend.



Indien de commissie van oordeel is dat het bezwaar niet-ontvankelijk of ongegrond is, legt zij dit in een schriftelijke beslissing vast. Indien de commissie het bezwaar gegrond verklaart vervalt de beslissing van de voorzitter en wordt de klacht alsnog inhoudelijk behandeld.

9. Na het in behandeling nemen van de schriftelijke klacht stuurt de secretaris van de commissie een afschrift van de klacht naar de bij OKT Amsterdam werkzame beklagde en de leidinggevende. Indien de klacht door de klachtencommissie behandeld wordt, zal dit vergezeld gaan van het verzoek om schriftelijk een reactie op de klacht aan de secretaris van de externe klachtencommissie te sturen.
10. Indien de commissie de klacht ontvankelijk acht stelt zij klager en beklagde in de gelegenheid tijdens een hoorzitting een toelichting te geven op de gedraging waarover is geklaagd. Die toelichting wordt bij voorkeur mondeling en in elkaars aanwezigheid gegeven. Alleen in uitzonderlijke gevallen kan het horen en wederhoren schriftelijk gebeuren.
11. De klager en beklagde kunnen zich bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door een vertrouwenspersoon/gemachtigde.
12. De commissie kan, voorafgaande aan behandeling van de klacht d.m.v. een hoorzitting, de beklagde verzoeken om schriftelijke informatie die van belang kan zijn voor een juiste beoordeling van de gedraging aan de commissie te overleggen. Betrokken partijen sturen de gevraagde informatie zo spoedig toe aan de secretaris van de commissie. Tot uiterlijk 2 weken voorafgaand aan de zitting kunnen door klager bijlagen ter onderbouwing van de in eerste instantie ingediende klacht bij de klachtencommissie worden ingediend, met een totaal maximum van 50 pagina's, die na ontvangst ook aan beklagde worden doorgezonden. Hierop kan de beklagde reageren welke reactie wordt doorgezonden aan de klager. Nadien (dus ook niet tijdens de hoorzitting) worden geen berichten en stukken meer in ontvangst genomen tenzij hier tijdens de hoorzitting uitdrukkelijk door de klachtencommissie om wordt gevraagd. Alle informatie die ter kennis van de commissie komt wordt aan klager en beklagde toegestuurd.
13. Bij een hoorzitting van de klachtencommissie zijn klager, (diens vertrouwenspersoon/gemachtigde), de beklagde medewerker, een leidinggevende, de leden en secretaris van de klachtencommissie, voor zover mogelijk, aanwezig. Wanneer er sprake is van agressie, bedreiging of intimidatie tijdens de hoorzitting kan de voorzitter besluiten de hoorzitting op te schorten en kan de klacht schriftelijk worden afgedaan.



- c. Een betrokken medewerker te laten vervangen dan wel een andere medewerker van OKT Amsterdam aan te wijzen. Deze bevoegdheid is voorbehouden aan OKT Amsterdam.
- d. Klachten in behandeling te nemen die betrekking hebben op gedragingen (van medewerker van) van een andere instelling.
- e. Klachten in behandeling te nemen waarover al eerder bij de commissie is geklaagd, tenzij er sprake is van nieuwe feiten en omstandigheden.
- f. Klachten in behandeling te nemen die langer dan één jaar vóór indiening van de klacht hebben plaatsgevonden, tenzij de klager de klacht in redelijkheid niet eerder heeft kunnen indienen. Dit laatste is echter ter beoordeling van de commissie.
- g. De klacht kan eveneens niet in behandeling worden genomen of de behandeling daarvan kan worden opgeschort indien over de klacht al eerder een beslissing is genomen of kan worden genomen in een andere met voldoende waarborgen omklede procedure.
- h. Indien geklaagd wordt over een gedraging die deel uitmaakt(e) van opsporing of vervolging van een strafbaar feit op bevel van de officier van justitie.
- i. Indien er sprake is van te verwachte vormen van agressie kan de voorzitter besluiten de klacht schriftelijk te behandelen.

Wanneer de commissie besluit klachten niet in behandeling te nemen of op te schorten, zal dit schriftelijk worden medegedeeld aan de klager en de betrokken medewerker.

- 7. Voordat de klacht door de commissie in behandeling wordt genomen, wordt door de secretaris van de commissie onderzocht of de klacht door klachtgesprek met OKT Amsterdam kan worden afgehandeld conform de Klachtenregeling van OKT Amsterdam. In afwachting van de resultaten van de klachtbemiddeling met OKT Amsterdam, wordt de behandeling van de klacht door de klachtencommissie opgeschort. Indien de bemiddeling door OKT is geslaagd, wordt de klager in de gelegenheid gesteld om de klacht bij de externe klachtencommissie in te trekken. Reageert de klager niet dan wordt de klacht door de commissie buiten behandeling gesteld. Indien de klager geen bemiddeling wenst, of van mening is dat de klachtbemiddeling door OKT Amsterdam niet het gewenste resultaat heeft opgeleverd, kan de klacht alsnog door de klachtencommissie in behandeling genomen.
- 8. Indien de voorzitter van de commissie na ontvangst van de klacht, van oordeel is dat de klacht niet in behandeling kan worden genomen, ontvangt klager schriftelijk en met redenen omkleed bericht. Hiertegen kan klager binnen 14 dagen na de dag waarop de beslissing aan klager is toegezonden schriftelijk bezwaar indienen bij de klachtencommissie. Het bezwaar moet worden gemotiveerd. Klager wordt op een te bepalen zittingsdag in de gelegenheid gesteld de zienswijze mondeling kenbaar te maken. Klager kan zich hierbij laten bijstaan door een gemachtigde.



14. De commissie vormt haar oordeel (uitspraak) tegen de achtergrond van de uitgangspunten, zoals neergelegd in wettelijke regelingen, beleidsnotities en interne beleidsregels, die van toepassing zijn op de door de beklagde uitgevoerde taken. Komt de commissie niet tot een eensluidend oordeel dan beslist zij met meerderheid van stemmen. De commissie treedt met één oordeel naar buiten.
15. De commissie stelt de klager, de beklagde, de leidinggevende en het bestuur schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van haar oordeel (uitspraak) over de (on)gegrondheid van de klacht. Dit oordeel kan vergezeld gaan van aanbevelingen aan het bestuur.
16. De commissie doet in beginsel uitspraak binnen 4 weken na de zittingsdatum. Bij uitstel van de uitspraak wordt dit met redenen omkleed en met het noemen van een nieuwe termijn aan betrokkenen medegedeeld. De Jeugdwet biedt geen mogelijkheid om in bezwaar of beroep te gaan tegen de uitspraak. Eventueel kan de klager zich wenden tot de Nationale Ombudsman of de Gemeente Ombudsman. Over de uitspraak wordt verder niet gecorrespondeerd.
17. Het bestuur deelt de klager, de beklagde medewerker en de leidinggevende, alsmede de commissie binnen 4 weken na ontvangst van het oordeel van de commissie schriftelijk mee of zij het oordeel van de commissie over de (on)gegrondheid van de klacht deelt en of zij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja, welke. Het bestuur kan op grond van de Jeugdwet (artikel 4.2.1. lid 5) uitstel verkrijgen. Wel moet met redenen omkleed mededeling worden gedaan aan de klager, de beklagde en de klachtencommissie onder vermelding van de termijn waarbinnen het standpunt kenbaar zal worden gemaakt. Indien het voor het bestuur niet mogelijk het genoemde binnen de gestelde termijn te versturen zal het bestuur daarvan mededeling doen aan alle partijen.
18. Het streven is de totale klachtbehandeling via de externe klachtencommissie binnen gemiddeld 4 maanden af te ronden. De termijn is een richtlijn en geen doel op zich; de nadruk ligt op een goede klachtbehandeling.

4. Registratie en dossiervorming

Het (digitale) klachtdossier wordt geregistreerd en gearchiveerd. De commissie bewaart het (digitale)klachtdossier van een cliënt gedurende 2 jaar, te rekenen vanaf het tijdstip waarop de behandeling van de klacht is afgesloten. Na deze termijn worden de dossiers met daarin de klacht, de reactie op de klacht, de uitspraak en eventuele aanbeveling van de commissie alsmede de reactie van het bestuur en de eventueel getroffen maatregelen vernietigd conform de geldende bewaartermijnen van OKT Amsterdam.



5. De secretaris van de klachtencommissie

1. De behandelende secretaris van de klachtencommissie is niet betrokken bij de uitvoering van de hulpverlening, de klager, de betrokken medewerker en de aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft. De werkzaamheden kunnen zelfstandig en onafhankelijk worden uitgevoerd. De secretaris kan uit hoofde van de functie niet worden benadeeld vanwege de wijze waarop deze dit doet.
2. De secretaris rapporteert elk half jaar aan het bestuur van OKT Amsterdam. In het verslag wordt onder andere opgenomen het aantal klachten, signalering van trends en eventuele aanbevelingen voor structurele kwaliteitsverbetering.
3. De secretaris draagt er zorg voor dat over elk kalenderjaar een jaarverslag wordt gemaakt van de werkzaamheden van de commissie.

Dit jaarverslag bevat in ieder geval:

- a. een beknopte beschrijving van het klachtenreglement;
- b. de wijze waarop het klachtenreglement onder de aandacht van cliënten is gebracht;
- c. de samenstelling van de klachtencommissie;
- d. in welke mate de klachtencommissie haar werkzaamheden heeft kunnen verrichten met inachtneming van de wettelijke waarborgen;
- e. het aantal en de aard van de door de commissie behandelde klachten;
- f. de strekking van de oordelen en de aanbevelingen van de klachtencommissie;
- g. de aard van de maatregelen die de het bestuur heeft genomen.

De onder 2 en 3 genoemde verslagen mogen geen informatie bevatten die herleidbaar is tot personen. Het bestuur, de OR en de Cliëntenraad ontvangen het jaarverslag en kunnen naar aanleiding van het jaarverslag advies uitbrengen aan het bestuur over klachtbehandeling.

Dit klachtenreglement van de klachtencommissie treedt in werking 1 maart 2025 en is via de website www.oktamsterdam.nl te raadplegen.

Secretariaat externe klachtencommissie OKT

E: externeklachtencommissie@oktamsterdam.nl

*Datum
Akkoord : 14-04-2025
Bestuurder Anneke Buys :*

