

# Klachtenregeling voor cliënten

## Adres voor het indienen van een klacht:

[klachtencommissie@jeugdhulpfriesland.nl](mailto:klachtencommissie@jeugdhulpfriesland.nl)  
Postadres: Postbus 1266, 8900 CG Leeuwarden  
Per interne post: locatie Badweg Leeuwarden

## Inhoudsopgave

1	Begripsomschrijvingen	2
2	Algemene bepalingen	3
3	Indienen van een klacht	4
4	Ontvankelijkheid van de klacht	4
5	<i>Bemiddeling bij een klacht tegen vrijheidsbeperkende maatregelen</i>	5
6	Wijze van behandeling	5
7	De klachtafhandeling	6
8	<i>Behandeling van een klacht tegen vrijheidsbeperkende maatregelen</i>	6
9	De klachtencommissie	7
10	Verslaglegging	9
11	Slotbepalingen	9
12	Verwijzingen	9
13	Documentbeheer	9

## Preambule

Stichting Jeugdhulp Friesland (hierna: Jeugdhulp Friesland) streeft naar een optimale hulp- en dienstverlening aan cliënten. Er kunnen zich echter situaties voordoen waarin een cliënt niet tevreden is over gedragingen van Jeugdhulp Friesland of van voor haar werkzame personen. Als een cliënt aangeeft een klacht te hebben zal eerst een gesprek met de betreffende medewerker en/of diens leidinggevende worden aangeboden. In dit gesprek zal de onvrede worden besproken en samen met de cliënt naar een oplossing worden gezocht. Als een gesprek niet tot een oplossing leidt of als er van een gesprek wordt afgezien dan kan de klacht worden ingediend bij de klachtencommissie.

Om klachten zorgvuldig te behandelen stelt Jeugdhulp Friesland de volgende klachtenregeling voor cliënten vast.

*(De cursieve tekstgedeelten hebben betrekking op klachten die zijn gericht tegen vrijheidsbeperkende maatregelen).*

## 1 Begripsomschrijvingen

In het navolgende wordt verstaan onder:

- a. jeugdhulpaanbieder : Jeugdhulp Friesland;
- b. raad van bestuur : degenen die door de raad van toezicht verantwoordelijk zijn gesteld voor de dagelijkse leiding van de onder a. genoemde organisatie, of hun plaatsvervanger;
- c. cliënt : een jeugdige, ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent, een pleegouder of een ander die het kind/de jeugdige als behorend tot zijn gezin opvoedt en/of verzorgt;
- d. klachtencommissie : de door Jeugdhulp Friesland ingestelde, onafhankelijke commissie die verantwoordelijk is voor de behandeling van klachten zoals beschreven in deze regeling;
- e. zittingscommissie : de leden van de klachtencommissie die een bepaalde klacht behandelen;
- f. klager : degene die een klacht indient;
- g. klacht : een uiting van ontevredenheid over een gedraging van Jeugdhulp Friesland of voor haar werkzame personen (medewerkers en vrijwilligers);
- h. *klacht op grond van paragraaf 6.3* : *een klacht over een beslissing omtrent één van de vrijheidsbeperkende maatregelen: vrijheidsbeperking (artikel 6.3.1 Jw), het zonder toestemming toepassen van een jeugdhulpverleningsprogramma of geneeskundige behandelingsmethode (artikel 6.3.2), beperking van contact (artikel 6.3.3), controlemaatregelen (artikel 6.3.4), maatregelen tijdens vervoer (artikel 6.3.5) of een beslissing aangaande het verlof (6.4.1);*
- i. klachtenregeling : deze regeling;
- j. gedraging : handelen/nalaten van Jeugdhulp Friesland en/of voor haar werkzame personen, bejegening van de cliënt of een besluit, daaronder begrepen het niet nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor de cliënt;
- k. aangeklaagde : Jeugdhulp Friesland of een voor haar werkzaam persoon over wie een klacht wordt ingediend;
- l. partijen : klager en aangeklaagde;
- m. *bemiddelingsgesprek* : *een gesprek naar aanleiding van een klacht op grond van paragraaf 6.3 van de Jeugdwet geleid door een lid van de klachtencommissie tussen de klager en iemand die daartoe aangewezen is door Jeugdhulp Friesland. Doel van het gesprek is om te zien of de situatie die ten*

*grondslag heeft gelegen aan een klacht tussen beide partijen kan worden opgelost zonder verdere behandeling van de klacht;*

- n. tolk : iemand die gesproken woorden van de ene taal in de andere vertaalt;
- o. vertrouwenspersoon : persoon die jeugdigen, ouders of pleegouders op hun verzoek ondersteunt bij problemen en klachten in verband met de geboden jeugdhulp bij Jeugdhulp Friesland;
- p. cliëntenraad : het door Jeugdhulp Friesland op grond van paragraaf 4.2b van de Jeugdwet ingestelde orgaan;
- q. Nationale ombudsman : een orgaan conform artikel 9:17 van de Algemene wet bestuursrecht ingesteld ten behoeve van het op verzoek onderzoeken van gedragingen van bestuursorganen;
- r. Raad voor Strafrechtstoepassing en Jeugdbescherming (RSJ) : *onafhankelijk en toetsend orgaan dat de overheid ondersteunt bij de bescherming van justitiabelen en jeugdigen voor wat betreft te ver gaande inbreuken op hun (grond)rechten of een willekeurige toepassing daarvan;*
- s. beroepscommissie : *de commissie uit de RSJ als bedoeld in artikel 74 lid 2 van de Beginselenwet Justitiële Jeuginrichtingen die conform artikel 6.5.3 van de Jeugdwet van toepassing is;*
- t. vrijheidsbeperkende maatregel : *maatregelen uit paragraaf 6.3 van de Jeugdwet die slechts onder de daar benoemde voorwaarden kunnen worden toegepast en kunnen inhouden: het verbod op bepaalde plaatsen te zijn, tijdelijke plaatsing in afzondering, tijdelijke overplaatsing binnen de locatie of naar een andere locatie, vastpakken en vasthouden, beperking in contact, onderzoek aan lichaam en kleding, onderzoek van urine, onderzoek van de kamer, onderzoek van poststukken.*

## 2 Algemene bepalingen

- 2.1. De cliënt (het cliëntsysteem) wordt bij aanvang van de hulp door Jeugdhulp Friesland zowel mondeling als schriftelijk geïnformeerd over de klachtenregeling.
- 2.2. *Jeugdhulp Friesland draagt er zorg voor dat op de locatie(s) waar vrijheidsbeperkende maatregelen mogen worden toegepast voor de indiening van klachten bestemde brievenbussen aanwezig zijn met de vermelding van het doel en met overlegging van [klachtformulieren](#) en dat deze twee keer per week geleegd wordt.*
- 2.3. Een klacht kan worden voorgelegd aan degene op wie de klacht betrekking heeft of aan de leidinggevende van degene op wie de klacht betrekking heeft. Als een gesprek niet tot een oplossing leidt of als er van een gesprek wordt afgezien dan kan de klacht worden ingediend bij de klachtencommissie zoals voorgeschreven in de artikelen 3.1 en volgende. Van iedere

klacht die in behandeling wordt genomen door de klachtencommissie wordt de raad van bestuur op de hoogte gebracht.

- 2.4. Het klachtenregeling valt onder de werking van het door Jeugdhulp Friesland gehanteerde privacyreglement dat hierop onverkort van toepassing is. Het privacyreglement is opvraagbaar bij de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie.
- 2.5. De stukken die betrekking hebben op de klacht worden door Jeugdhulp Friesland ten minste bewaard gedurende de periode dat de klacht in behandeling is en uiterlijk tot twee jaar na afhandeling van de klacht. Dit klachtdossier maakt geen deel uit van het cliëntendossier. Voor het beheer en de vernietiging van de klachtdossiers is de ambtelijk secretaris verantwoordelijk.

### 3 Indienen van een klacht

- 3.1. Een klacht over een gedraging jegens een cliënt kan worden ingediend door een jeugdige, ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent, een pleegouder of een ander die het kind/de jeugdige als behorend tot zijn gezin opvoedt en/of verzorgt. Een klacht kan ook worden ingediend door de nabestaanden.
- 3.2. Klachten dienen schriftelijk, dat wil zeggen per brief of via e-mail, te worden ingediend bij de klachtencommissie en zijn voorzien van de naam van de klager. Hierbij kan gebruik gemaakt worden van het klachtenformulier.
- 3.3. Bij de indiening van een klacht moet worden aangegeven:
  - op wie de klacht betrekking heeft,
  - welke gedraging het betrof,
  - welk onderdeel van de organisatie het betrof,
  - wanneer de gedraging plaatsvond,
  - waarom klager hierover ontevreden is,Bij voorkeur geeft klager ook aan wat de uitkomsten zijn van een eventuele voorafgaande bespreking van de klacht met de jeugdhulpaanbieder.
- 3.4. Een klacht dient zo snel mogelijk, maar in elk geval binnen een redelijke termijn te worden ingediend. Indiening van de klacht binnen een jaar gerekend vanaf het plaatsvinden van de gedraging waarover wordt geklaagd wordt als redelijke termijn gezien. De klachtencommissie beoordeelt of de klacht binnen een redelijke termijn is ingediend.
- 3.5. De klager en degene over wie is geklaagd kunnen zich bij de behandeling van de klacht laten bijstaan. Eventuele kosten voor inschakeling van een derde komen voor rekening van degene op wiens verzoek deze derde wordt ingeschakeld, tenzij de klachtencommissie anders beslist.
- 3.6. Als een klager zich onvoldoende kan uiten in de Nederlandse taal kan de klager zich tijdens gesprekken met de klachtencommissie laten bijstaan door een tolk. De kosten voor het inschakelen van een tolk komen voor rekening van Jeugdhulp Friesland.

### 4 Ontvankelijkheid van de klacht

- 4.1. De klachtencommissie is bevoegd een klacht te behandelen, behalve wanneer het een klacht betreft:
  - van medewerkers over de eigen organisatie, over personen die binnen deze organisatie werkzaam zijn of over andere organisaties;
  - over het beleidsmatig handelen van de organisatie;
  - over medewerkers van andere organisaties.

- 4.2. Een klacht wordt niet door de klachtencommissie in behandeling genomen wanneer:
- de klacht anoniem is ingediend;
  - de klacht is ingediend door iemand die daarvoor niet bevoegd is;
  - de klacht wordt ingediend nadat één jaar is verlopen sinds de gedraging waarover wordt geklaagd, tenzij de klachtencommissie hiervan af wil wijken.
  - de klacht al is behandeld, tenzij er zich nieuwe feiten hebben voorgedaan;
  - waarvan een gelijke klacht nog in behandeling is.
- 4.3. Binnen 14 dagen na indiening van de klacht besluit de klachtencommissie c.q. fungerend voorzitter of de klacht gezien de artikelen 3.1, 3.2, 3.3, 4.1 en 4.2 al dan niet in behandeling kan worden genomen en wordt de klager hierover door de ambtelijk secretaris geïnformeerd.

## **5 Bemiddeling bij een klacht tegen vrijheidsbeperkende maatregelen**

*Bemiddeling bij een klacht tegen vrijheidsbeperkende maatregelen als bedoeld in paragraaf 6.3 van de Jeugdwet:*

- 5.1. *Indien de klacht een klacht inzake paragraaf 6.3 van de Jeugdwet betreft legt de secretaris van de klachtencommissie de mogelijkheid van bemiddeling voor. Indien partijen hierop positief reageert treedt een lid van de klachtencommissie op als bemiddelaar.*
- 5.2. *De behandeling van de klacht wordt opgeschort in verband met de bemiddelingsprocedure.*
- 5.3. *Een daartoe door de klachtencommissie aangewezen lid van de klachtencommissie voert een bemiddelingsgesprek met de klager en een daartoe namens Jeugdhulp Friesland aangewezen persoon.*
- 5.4. *Van een bemiddelingsgesprek wordt schriftelijk verslag opgemaakt door het lid van de klachtencommissie dat het bemiddelingsgesprek voert. In het verslag wordt vermeld of en in hoeverre klager tevreden is, welke afspraken zijn gemaakt en of de klacht wordt gehandhaafd of ingetrokken naar aanleiding van het bemiddelingsgesprek.*
- 5.5. *Indien de bemiddeling niet de gronden voor de klacht heeft weggenomen, wordt de behandeling van de klacht voortgezet.*
- 5.6. *Een bemiddelingsgesprek met een jongere vindt plaats op de locatie waar hij of zij verblijft.*

## **6 Wijze van behandeling**

- 6.1. Indien de klacht in behandeling wordt genomen en de bemiddeling de gronden van de klacht niet heeft weggenomen stelt de klachtencommissie degene over wie is geklaagd in de gelegenheid schriftelijk een toelichting te geven op de klacht. De klachtencommissie stelt hiertoe een termijn. Een afschrift van de schriftelijke toestemming wordt verzonden naar klager.
- 6.2. De klachtencommissie kan partijen verzoeken nadere schriftelijke informatie ten behoeve van de behandeling van de klacht aan de klachtencommissie te overleggen. Informatie die geheel of gedeeltelijk andere personen dan klager en de voor de jeugdhulpaanbieder werkzame personen betreft wordt geanonimiseerd dan wel met hun schriftelijke instemming verstrekt.
- 6.3. De klachtencommissie stelt partijen in de gelegenheid om hun visie op de klacht mondeling bij de klachtencommissie toe te lichten tijdens een hoorzitting. De partijen worden gehoord in elkaars aanwezigheid volgens het beginsel van hoor en wederhoor. Indien er dringende redenen zijn waardoor van een van beide partijen niet verlangd kan worden om in

aanwezigheid van de andere partij te worden gehoord, kan de klachtencommissie beslissen om de partijen afzonderlijk te horen. Als één van de partijen er van af ziet om te worden gehoord, beslist de voorzitter over de afwikkeling van de klacht.

- 6.4. Behandeling van klachten tijdens een hoorzitting vindt niet in het openbaar plaats in verband met de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van de betrokkenen.
- 6.5. De klachtencommissie geeft uiterlijk binnen twee maanden – behoudens de opschorting van de termijn op grond van artikel 5.2 van deze regeling - na ontvangst van de klacht schriftelijk en met redenen onderbouwd haar oordeel over de gegrondheid van de klacht en geeft hierbij eventuele aanbevelingen. De klachtencommissie stuurt dit toe aan de klager, de degene over wie is geklaagd en de raad van bestuur van Jeugdhulp Friesland.
- 6.6. Wanneer de klachtencommissie niet binnen de termijn van artikel 6.5 een oordeel kan geven geeft zij dit tijdig aan bij klager, waarbij zij de reden van de termijnoverschrijding vermeld. Ook geeft de klachtencommissie aan binnen welke termijn zij haar oordeel zal uitbrengen.
- 6.7. Indien een klacht zich richt op een ernstige situatie met een structureel karakter, stelt de klachtencommissie Jeugdhulp Friesland daarvan in kennis. Indien de klachtencommissie niet is gebleken dat Jeugdhulp Friesland ter zake maatregelen heeft getroffen, meldt de klachtencommissie deze klacht aan de betreffende Inspectie(s). Onder een klacht over een ernstige situatie wordt verstaan een klacht over een situatie waarbij sprake is van onverantwoorde hulp.

## 7 De klachtafhandeling

- 7.1. De raad van bestuur deelt de klager, degene over wie is geklaagd en de klachtencommissie binnen vier weken na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie schriftelijk mee of hij naar aanleiding van het oordeel maatregelen zal nemen en zo ja, welke.
- 7.2. Als de raad van bestuur zijn mededeling niet binnen de in het vorige lid genoemde termijn uit kan brengen, geeft hij dit tijdig aan bij de klager, degene over wie is geklaagd en de klachtencommissie. Daarbij geeft hij aan wat de reden van de termijnoverschrijding is en binnen welke termijn hij zijn mededeling zal uitbrengen.
- 7.3. Het oordeel van de klachtencommissie is niet bindend voor de raad van bestuur. Het cliëntenbeleid van Jeugdhulp Friesland is erop gericht de adviezen van de klachtencommissie over te nemen, tenzij strijdigheid met andere wet- of regelgeving bestaat c.q. zich andere overwegingen tegen overname van het advies verzetten. In dat geval wordt afwijking van het advies voorzien van deugdelijke motivering.

## 8 **Behandeling van een klacht tegen vrijheidsbeperkende maatregelen**

*Behandeling van een klacht tegen vrijheidsbeperkende maatregelen als bedoeld in paragraaf 6.3 van de Jeugdwet:*

- 8.1. *De klachtencommissie stelt de klager, de aangeklaagde en de bestuurder zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na indiening van de klacht- behoudens opschorting van de termijn op grond van artikel 5 van de klachtenregeling – schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van haar beslissing.*
- 8.2. *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 het vernietigde gedeelte van de beslissing mee.*

- 8.3. *Indien de klachtencommissie de klacht gegrond verklaart, kan zij degene die de beslissing heeft genomen opdragen om een nieuwe beslissing te nemen en voor het nemen daarvan een termijn stellen.*
- 8.4. *Indien de klachtencommissie de klacht gegrond verklaart, kan zij bepalen dat enige tegemoetkoming, die geldelijk van aard kan zijn, aan de klager geboden is en stelt deze tegemoetkoming vast.*
- 8.5. *De in lid 1 bedoelde uitspraak wordt gedagtekend en omvat een verslag van de hoorzitting.*
- 8.6. *De klachtencommissie informeert de klager en degene die de beslissing heeft genomen onverwijld over de mogelijkheid van de jeugdige om een verzoek bij de Raad voor de Strafrechtstoepassing en Jeugdbescherming (RSJ) te doen om de beslissing waartegen de klacht is gericht te schorsen hangende de beslissing op de klacht.*
- 8.7. *De klachtencommissie informeert de klager in haar beslissing over de mogelijkheid beroep in te stellen tegen de beslissing van de klachtencommissie bij de RSJ.*

## **9 De klachtencommissie**

- 9.1. Een beslissing van de klachtencommissie strekt tot:
  - Onbevoegd verklaring van de klachtencommissie
  - Niet-ontvankelijkverklaring van de klacht
  - Ongegrondverklaring van de klacht of
  - Gegrondverklaring van de klacht.
- 9.2. De klachtencommissie verricht haar werkzaamheden volgens de bepalingen van dit reglement.
- 9.3. De klachtencommissie heeft de volgende taken:
  - In ontvangst nemen van klachten.
  - Voorlichting geven over het klachtenregeling aan klagers en beklaagden en hun eventuele vertegenwoordigers, nadat een klacht ter behandeling bij de commissie is ingediend.
  - Beoordelen van de ontvankelijkheid van de klacht.
  - Onderzoeken van klachten, dat wil zeggen het verzamelen van feiten en relevante stukken, horen van relevante personen, toetsen van relevante informatie.
  - Doen van een uitspraak over de gegrondheid van een klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
  - Registreren van klachten en het uitbrengen van een geanonimiseerd jaarverslag.
- 9.4. De klachtencommissie heeft de volgende bevoegdheden:
  - Instellen van zelfstandig onderzoek.
  - Inwinnen van informatie en het inzien van (dossier)stukken die betrekking hebben op de klacht. De klager wordt geacht door de indiening van zijn klacht hiervoor toestemming te geven. Medische informatie kan pas worden opgevraagd en aan de klachtencommissie worden overlegd na schriftelijke toestemming van klager.
  - Uitnodigen en horen van diegene die direct bij de ingediende klacht betrokken zijn.
  - Eventueel horen van getuigen en/of deskundigen.
- 9.5. De raad van bestuur is verantwoordelijk voor de instelling en instandhouding van de klachtencommissie. Ook is de raad van bestuur verantwoordelijk voor het toezien op de naleving van dit reglement door de commissie.
- 9.6. Ten behoeve van de behandeling van een of meerdere klachten benoemt de klachtencommissie uit haar midden een zittingscommissie bestaande uit ten minste drie personen, waaronder de voorzitter of de waarnemend voorzitter die de titel meester in de

rechten (mr.) dan wel 'master of laws' (LL.M.) mag voeren en een (gekwalficeerde) gedragswetenschapper.

Voor de behandeling van klachten die gericht zijn tegen de toepassing van geneeskundige behandelingsmethoden zoals bedoeld in artikel 6.3.2 lid 1 onder b van de Jeugdwet, geldt aanvullend dat in de klachtencommissie een arts (bij behandeling niet zijnde een behandeling van een stoornis van de geestvermogens) of psychiater (bij behandeling van een stoornis van de geestvermogens) plaatsneemt.

- 9.7. Leden van de klachtencommissie hebben geen arbeidsrechtelijke of bestuurlijke binding met Jeugdhulp Friesland.
- 9.8. Leden van de klachtencommissie kunnen geen (neven)functies uitoefenen die strijdig zijn met of schadelijk zijn voor de vervulling van hun werkzaamheden voor de klachtencommissie. Voorafgaand aan hun benoeming en gedurende het lidmaatschap geven de leden van de klachtencommissie inzage in hun (neven)functies en antecedenten aan de voorzitter van de klachtencommissie.
- 9.9. Eén lid van de klachtencommissie kan worden voorgedragen door de cliëntenraad. Deze persoon heeft geen arbeidsrechtelijke of bestuurlijke binding met Jeugdhulp Friesland, noch met een andere zorgaanbieder of een gecertificeerde instelling. Wanneer de cliëntenraad geen lid voordraagt, kan de raad van bestuur overgaan tot benoeming van iemand die geacht wordt hiervoor in de plaats te treden.
- 9.10. De leden van de klachtencommissie worden voor de duur van vier jaar benoemd door de raad van bestuur. Deze termijn kan eenmaal worden verlengd met een periode van vier jaar.
- 9.11. Het functioneren van de klachtencommissie wordt één keer per jaar geëvalueerd tijdens een overleg van de raad van bestuur met de voorzitter in het bijzijn van de secretaris.
- 9.12. Het lidmaatschap van een lid van de klachtencommissie eindigt door:
  - Het besluit van betrokkene om het lidmaatschap te beëindigen
  - Het niet langer voldoen aan de voorwaarden voor benoeming
  - Kennelijke ongeschiktheid voor de taak
  - Overlijden
  - Ontslag door de raad van bestuur op grond van een dringende reden
  - Het verlopen van de benoemingstermijn.
- 9.13. Aan de klachtencommissie wordt een ambtelijk secretaris toegevoegd. De ambtelijk secretaris staat onder verantwoordelijkheid van de raad van bestuur, maar wordt inhoudelijk aangestuurd door de klachtencommissie. De ambtelijk secretaris geeft administratieve ondersteuning aan de klachtencommissie. Zo draagt de ambtelijk secretaris zorg voor de administratie van de klachten die worden toegezonden aan de klachtencommissie en behandelt klachten in overeenstemming met de bepalingen van dit reglement en de nadere aanwijzingen van de klachtencommissie. De ambtelijk secretaris draagt zorg voor de tijdige aankondiging van vergaderingen en hoorzittingen, tijdige verspreiding van documenten onder de leden, de klager en betrokkenen, het opmaken van het verslag van de hoorzitting, evenals de archivering van documenten. De ambtelijk secretaris houdt tevens de administratie van de termijnen waarvoor de leden van de klachtencommissie zijn benoemd.
- 9.14. Een commissielid heeft een verschoningsplicht in de gevallen dat hij een persoonlijk belang bij een ingediende klacht heeft of wanneer er op andere wijze feiten of omstandigheden bestaan waardoor in het algemeen de onpartijdigheid schade zou kunnen lijden.
- 9.15. De leden van de klachtencommissie en eventuele getuigen en deskundigen zijn tot geheimhouding verplicht.
- 9.16. De leden van de klachtencommissie ontvangen vergoeding met betrekking tot hun werkzaamheden.



## 10 Verslaglegging

- 10.1 De raad van bestuur draagt er zorg voor dat over elk kalenderjaar een openbaar verslag wordt opgesteld waarin het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten worden vermeld. Tevens wordt hierin de strekking van de oordelen en aanbevelingen van de klachtencommissie aangegeven. Eens in de twee jaar is opgenomen de mening van klagers wat betreft het verloop van de klachtbehandeling. Dit verslag wordt voor 1 juni van het daaropvolgende kalenderjaar in ieder geval toegezonden aan de Inspectie Jeugdzorg en aan de gemeente waarmee een samenwerkingsrelatie bestaat.

## 11 Slotbepalingen

- 11.1 Als de klacht betrekking heeft op een gedraging van een van de leden van de raad van bestuur worden de in deze regeling aan hem toegekende bevoegdheden uitgeoefend door een lid van de raad van toezicht.
- 11.2 In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de voorzitter van de klachtencommissie voor zover het de werkwijze van de klachtencommissie betreft. In overige onvoorziene omstandigheden beslist de raad van bestuur.

## 12 Verwijzingen

- [Richtlijn tolk en vertalen](#)
- [Privacyreglement](#)

## 13 Documentbeheer

Dit document is onderdeel van het kwaliteitssysteem van Jeugdhulp Friesland en is beschikbaar in het kwaliteitshandboek.

- |                                     |                                    |
|-------------------------------------|------------------------------------|
| • Documenteigenaar:                 | Raad van bestuur                   |
| • Datum laatste versie vastgesteld: | 20 maart 2017                      |
| • Vastgesteld door:                 | Raad van bestuur                   |
| • Planning evaluatie:               | 2020                               |
| • Map kwaliteitshandboek:           | Organisatie; organisatieregelingen |