

Klachtenreglement Expertisecentrum Jeugdbescherming Gelderland

Vooraf

Het Expertisecentrum Jeugdbescherming Gelderland (EJG) maakt onderdeel uit van de Stichting Jeugdbescherming Gelderland. Indien een klacht wordt ingediend tegen een medewerker van Jeugdbescherming Gelderland bij de uitvoering van werkzaamheden in het kader van het Expertisecentrum zullen deze volgens dit klachtenreglement worden behandeld.

Het EJG vindt het van belang dat de klager zich bij voorkeur eerst wendt tot degene tegen wie de klacht teneinde de klacht te bespreken. Ook kan de klager zich wenden tot de leidinggevende van het EJG. In overleg met klager kan een gesprek tussen de klager, de leidinggevende en degene tot wie de klacht is gericht plaatsvinden. Het EJG streeft er uitdrukkelijk naar om de klacht naar volle tevredenheid van de klager af te handelen.

De klacht kan rechtstreeks ingediend worden bij de klachtencommissie indien de klager geen gebruik wenst te maken van een gesprek met de leidinggevende van het expertisecentrum. De klager kan zich na afronding van het interne traject alsnog tot de klachtencommissie wenden indien de klager vindt dat de klacht niet voldoende naar tevredenheid is afgehandeld door het EJG. Voor de afhandeling van de klachten door de onafhankelijke klachtencommissie gelden de onderstaande artikelen.

Artikel 1 Indienen klacht

1. Klachten kunnen worden ingediend door degene wiens belang rechtstreeks betrokken is bij de dienstverlening van het Expertisecentrum, waaronder in ieder geval een cursist, een docent en een opdrachtgever zijn begrepen.
2. Klachten kunnen uiterlijk binnen 4 weken worden ingediend nadat de gedraging, waarover wordt geklaagd, heeft plaatsgevonden.
3. Klachten kunnen schriftelijk worden ingediend. De klager kan zich richten tot Klachtencommissie Expertisecentrum Gelderland, p/a Velperweg 75 te (6824 HH Arnhem).
4. Klachten kunnen per e-mail worden ingediend bij het expertisecentrum via expertisecentrum@jbgld.nl
5. De klacht kan ook rechtstreeks bij de klachtencommissie worden ingediend: klachtencommissie@jbgld.nl.
6. De gegevens van de klager en degene over wie de klacht is ingediend, alsmede de inhoud van de klacht zijn vertrouwelijk. Een ieder die hiervan kennis draagt, gaat vertrouwelijk met deze gegevens om.

Artikel 2 Procedure

1. De ontvangst van een klacht wordt binnen vijf werkdagen bevestigd.
2. Na indiening van de klacht, vraagt de klachtencommissie het expertisecentrum, de betrokken medewerker en/of de leidinggevende om een schriftelijke reactie.
3. De klachtencommissie kan, indien zij dit wenst, een hoorzitting organiseren. Indien de klachtencommissie afziet van een hoorzitting, deelt zij dit schriftelijke en gemotiveerd aan de klager en het EJG mede.
4. De klachtencommissie neemt met inachtneming van het beginsel van hoor en wederhoor een beslissing.
5. De klachtencommissie neemt uiterlijk 8 weken na ontvangst van de klacht een schriftelijke en gemotiveerde beslissing over de klacht. De commissie kan aanbevelingen aan het expertisecentrum doen.
6. Indien de klachtencommissie van oordeel is dat nader onderzoek is vereist, kan de klachtencommissie de beslistermijn met 4 weken verlengen. Dit wordt met redenen omkleed medegedeeld aan de klager, de beklagde en de leidinggevende van het EJG.
7. Het oordeel van de klachtencommissie is voor het EJG bindend.
8. De leidinggevende van het expertisecentrum bericht klager of en zo ja welke acties worden ondernomen naar aanleiding van de aanbevelingen.

9. De gegevens van de klacht worden vijf jaar bewaard.

Artikel 3 Samenstelling klachtencommissie

1. De klachtencommissie bestaat uit drie leden. De voorzitter van de commissie is niet werkzaam bij de Stichting Jeugdbescherming Gelderland en voert evenmin werkzaamheden ten behoeve van het Expertisecentrum uit.
2. De leden van de klachtencommissie worden benoemd door de Stichting Jeugdbescherming Gelderland. Zij worden benoemd voor een periode van 3 jaar en kunnen eenmaal opnieuw worden benoemd.
3. De klachtencommissie beslist onafhankelijk.
4. De klachtencommissie bestaat uit de volgende leden:
 - Dhr. M.J.Fr.M. Hogenboom (voorzitter)
 - Mw. mr. drs. I. Rouwenhorst
 - Mw. drs. C. van Basten
 - Mw. mr. C.H. van Dalen
 - Dhr. A.A.W.M. Baudoin
 - Mw. drs. M. Eding
 - Dhr. drs. J.A. Poelmann
 - Dhr. mr. Th.G.M. Bekker
 - Mw. M. Noordermeer (secretaris)

Dit klachtenreglement is op 2 maart 2017 te Arnhem vastgesteld.