



Den Haag

**KLACHTENREGELING JEUGDGEZONDHEIDSZORG EN JEUGDHULP
CENTRUM VOOR JEUGD EN GEZIN
GEMEENTE DEN HAAG 2023**

Voorwoord

Gemeente Den Haag biedt door het Centrum voor Jeugd en Gezin Den Haag (hierna CJG) jeugdgezondheidszorg (JGZ) en jeugdhulp (JH) aan jeugdigen en hun opvoeders. Het CJG is onderdeel van de Uitvoeringsorganisatie Jeugd en Maatschappelijke Ondersteuning (JMO) van de dienst Onderwijs, Cultuur en Welzijn. Op basis van wet- en regelgeving moet de gemeente beschikken over een actuele klachtenregeling die voldoet aan de eisen uit de Jeugdwet en de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Doel van de Wkkgz als ook het klachtrecht onder de Jeugdwet is om openheid over klachten te realiseren, die op te pakken en ook te voorkomen.

Deze Klachtenregeling Jeugdgezondheidszorg en Jeugdhulp CJG gemeente Den Haag 2023 is van toepassing op de Uitvoeringsorganisatie JMO en de bij deze organisatie werkzame personen. De klachtenregeling heeft als doel om de werkwijze rond klachtbehandeling en klachtafhandeling aan te scherpen en duidelijker te maken. De ingediende klachten kunnen dan op de juiste wijze opgevangen, geregistreerd, beoordeeld en/of doorgezet of afgehandeld worden. Hierdoor wordt ook de kwaliteit van de klachtenprocedure verbeterd.

Door het CJG wordt jeugdgezondheidszorg en jeugdhulp met zorg en verantwoord geboden. Toch kan het voorkomen dat jeugdigen of hun opvoeders niet tevreden zijn over de verleende zorg of hulp. De klachtenregeling omvat de procedures rond de klachtbehandeling en de manier waarop de klager zijn ontevredenheid kenbaar kan maken. Het streven is om de klager actief te betrekken bij en te informeren over de klachtenprocedure. Het CJG zal altijd proberen om klachten eerst laagdrempelig, bijvoorbeeld via een bemiddelingsgesprek, op te pakken. Hierdoor wordt de klager niet alleen gezien en gehoord, maar worden klachten ook serieus genomen.

Het indienen van klachten kan op verschillende manieren.

Dit kan rechtstreeks met de medewerker en/of de leidinggevende van het CJG worden besproken. Daarnaast kan de klacht ook centraal bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris worden ingediend. Ook kan de klager een vertrouwenspersoon inschakelen om zich te laten ondersteunen bij de klacht. Dit kan bijvoorbeeld door iemand uit het eigen sociale netwerk of door een onafhankelijke vertrouwenspersoon van [Jeugdstem](#).

Het kan voorkomen dat de klacht over jeugdhulp of jeugdgezondheidszorg niet door een laagdrempelig bemiddelingsgesprek kan worden opgelost. De klacht kan dan voorgelegd worden aan de onafhankelijke klachtencommissie. Tussen het CJG en de GGD Haaglanden is in 2017 een 'Overeenkomst Klachtafhandeling CJG via klachtencommissie GGD Haaglanden' afgesloten. Hierin is geregeld dat klachten over jeugdhulp formeel voorgelegd kunnen worden aan de [Klachtencommissie GGD Haaglanden](#).

Voor klachten over jeugdhulp kan de klager, als hij het niet eens is met het oordeel van de onafhankelijke klachtencommissie, zich wenden tot de [gemeentelijke Jeugdbudsman](#). Klachten over jeugdgezondheidszorg die onder de werking van de Wkkgz vallen, kunnen bij de [Geschillencommissie Zorg Algemeen](#) (GZA) worden ingediend.

Inhoudsopgave

Voorwoord		2
Hoofdstuk 1	Algemene bepalingen	4
Artikel 1	Begripsbepalingen	4
Hoofdstuk 2	Klachtenprocedure	5
Artikel 2	Wie kan een klacht indienen?	5
Artikel 3	Waarover kan een klacht worden ingediend?	5
Artikel 4	Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is?	5
Artikel 5	De beklagde en de leidinggevende	5
Artikel 6	De vertrouwenspersoon	6
Artikel 7	De klachtenfunctionaris, bevoegdheden, taken en termijnen	6
Hoofdstuk 3	Klachtopvang, behandeling en afhandeling	6
Artikel 8	Werkwijze indienen van een klacht	6
Hoofdstuk 4	Behandeling van klachten door de klachtenfunctionaris	6
Artikel 9	Bevoegdheden klachtenfunctionaris	6
Artikel 10	Archivering, klachtenrapportages en afstemming	7
Hoofdstuk 5	Behandeling van klachten door de klachtencommissie	7
Artikel 11	Klachtencommissie	7
Artikel 12	De klachtencommissie, bevoegdheden en termijnen	7
Artikel 13	Stopzettingsprocedure	8
Artikel 14	Melding onverantwoorde jeugdhulp	8
Hoofdstuk 6	Overige bepalingen	8
Artikel 15	Geheimhouding	8
Artikel 16	Geschilleninstantie	8
Hoofdstuk 7	Slotbepalingen	8
Artikel 17	Openbaarmaking klachtenregeling	8
Artikel 18	Onvoorziene omstandigheden en overgangsrecht	9
Artikel 19	Vaststelling, inwerkingtreding en wijziging regeling	9
Artikel 20	Citeertitel	9
Artikel 21	Datum inwerkingtreding	9
Toelichting Klachtenregeling Jeugdgezondheidszorg en Jeugdhulp CJG Gemeente Den Haag 2023		10
Voorwoord		10
Hoofdstuk 1	Algemene bepalingen	10
Artikel 1	Begripsbepalingen	10
Hoofdstuk 2	Klachtenprocedure	11
Artikel 2	Wie kan een klacht indienen?	11
Artikel 3	Waarover kan een klacht worden ingediend?	11
Hoofdstuk 3	Klachtopvang, behandeling en afhandeling	11
Artikel 8	Werkwijze indienen van een klacht	11

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- beklagde: het CJG of de CJG-medewerker waarover wordt geklaagd;
- bemiddeling: begeleiding van klager en de beklagde bij het vinden van een oplossing van de klacht;
- bemiddelingsgesprek: een laagdrempelig gesprek tussen een daartoe aangewezen persoon en/of de klager om te bekijken of de klacht kan worden opgelost zonder behandeling van de klacht door de Klachtencommissie;
- CJG: Centrum voor Jeugd en Gezin Den Haag;
- college: het college van burgemeester en wethouders van Den Haag;
- cliënt: een natuurlijke persoon die gebruik maakt of gebruik heeft gemaakt van zorg en/of hulp van een zorgaanbieder;
- cliëntenraad sociaal domein Den Haag: een uit cliënten bestaand gremium met toegekende taken en bevoegdheden om de belangen van de diverse cliëntgroepen te behartigen;
- dossier: de schriftelijk of elektronisch vastgelegde gegevens met betrekking tot de klacht van de cliënt;
- gedraging: het handelen of nalaten hiervan dat gevolgen heeft voor een cliënt;
- gemachtigde: iemand die door de cliënt is aangewezen om hem te vertegenwoordigen bij de klachtbehandeling. Dit kan een familielid of iemand binnen het sociaal netwerk zijn;
- geschilleninstantie: geschilleninstantie als bedoeld in hoofdstuk 3, artikel 18 van de Wkkgz en welke belegd is bij de GGD Haaglanden;
- GGD Haaglanden: de uitvoeringsorganisatie GGD Haaglanden, als bedoeld in artikel 1, onder h, van de Gemeenschappelijke Regeling GGD Haaglanden;
- jeugdige: persoon als bedoeld onder artikel 1.1 van de Jeugdwet;
- klacht: mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen over een gedraging van het CJG richting een cliënt rond de jeugdgezondheidszorg of jeugdhulp;
- klachtbehandeling: het onderzoek naar de oorzaak en het mogelijk oplossen van de klacht(en);
- klachtencommissie: externe commissie om klachten te behandelen van cliënten die hulp op grond van de Jeugdwet ontvangen en als bedoeld in hoofdstuk IV van het Besluit Klachtenregeling GGD Haaglanden 2022;
- klachtenfunctionaris: ambtenaar die klager en beklagde ondersteunt met informatie, advies en bemiddeling en die onderzoek doet naar de mogelijkheden om tot een oplossing van de klacht te komen;
- klager: de cliënt, een nabestaande van de overleden cliënt of een vertegenwoordiger van de cliënt als bedoeld in artikel 14 van de Wkkgz die een klacht indient;
1°. in het kader van jeugdgezondheidszorg:
een natuurlijk persoon aan wie het CJG jeugdgezondheidszorg verleent of heeft verleend;
2°. in het kader van jeugdhulp:
de jeugdige, de ouder, de ouder zonder gezag, de voogd, degene die anders dan als ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of de pleegouder;
- leidinggevende: vaak ook teammanager of teamleider genoemd, die leidinggeeft of verantwoordelijkheid draagt voor een team of medewerker;
- medewerker: een ambtenaar of uitvoerende belast met het bepalen van de toegang tot en/of het uitvoeren van jeugdhulp, werkzaam bij het CJG of een persoon die bij het CJG is gedetacheerd;
- uitvoeringsorganisatie JMO: Het CJG is ondergebracht bij de uitvoeringsorganisatie Jeugd en Maatschappelijke Ondersteuning (JMO) en voert voor de gemeente de jeugdgezondheidszorg en de jeugdhulp uit;
- vertegenwoordiger: de wettelijke vertegenwoordiger als bedoeld in de Jeugdwet;
- vertrouwenspersoon: onafhankelijke persoon die de klager ter ondersteuning bij de klachtprocedure bijstaat;
- wettelijke grondslag: Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg en de Jeugdwet.

Hoofdstuk 2 Klachtenprocedure

Artikel 2 Wie kan een klacht indienen?

1. Een klacht over jeugdgezondheidszorg kan worden ingediend door:
 - a. een cliënt;
 - b. een nabestaande van de overleden cliënt;
 - c. een vertegenwoordiger van de cliënt.
2. Een klacht over jeugdhulp kan worden ingediend door:
 - a. een jeugdige;
 - b. een ouder;
 - c. een ouder zonder gezag;
 - d. een voogd;
 - e. degene die anders dan als ouder het gezag over de jeugdige uitoefent;
 - f. een pleegouder;
 - g. een nabestaande van de overleden cliënt, 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.
3. De klager kan zich bij de behandeling laten bijstaan door een door hem zelf te kiezen gemachtigde (vertegenwoordiger) of vertrouwenspersoon.
4. Van een vertegenwoordiger van de cliënt moet een schriftelijke machtiging worden verlangd. Als de cliënt wordt vertegenwoordigd door een advocaat is een machtiging niet noodzakelijk.
5. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.
6. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

Artikel 3 Waarover kan een klacht worden ingediend?

1. Een klacht is het uiten van ongenoegen of ontevredenheid over een gedraging of handelswijze van een persoon die werkt of heeft gewerkt voor of onder verantwoordelijkheid van het CJG.
2. Er kan worden geklaagd over een 'gedraging'. Daaronder valt het handelen van een persoon (medewerker van het CJG), maar ook het nalaten om iets te doen.
3. Het nemen van een besluit door het CJG valt ook onder 'gedraging'. Het moet dan wel gaan om een besluit dat directe gevolgen heeft voor de klager.
4. Besluiten van het CJG waartegen bezwaar kan worden ingesteld zijn uitgezonderd.
5. De klachtencommissie is niet bevoegd te oordelen over klachten betreffende het beleid van het CJG.

Artikel 4 Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is?

De klager kan zijn klacht bespreken met:

- a. de beklagde;
- b. de leidinggevende van beklagde;
- c. de klachtenfunctionaris;
- d. de vertrouwenspersoon;
- e. de klachtencommissie;
- f. de Jeugdbudsmansman.

Artikel 5 De beklagde en de leidinggevende

1. Een beklagde stelt een klager in de gelegenheid om zijn klacht over hem met hem te bespreken.
2. De beklagde betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de klacht en een klager daartegen geen bezwaar maakt.
3. Als een klager vertelt dat hij ontevreden is of een klacht heeft over een medewerker, stelt de leidinggevende van de medewerker hem in de gelegenheid om de klacht met hem te bespreken.

4. De betreffende medewerker is bij gesprek bedoeld in het derde lid aanwezig tenzij de leidinggevende of de klager dit niet wenselijk vindt.
5. De leidinggevende of medewerker van het CJG maakt een klager attent op de klachtenregeling en de ondersteuning via de onafhankelijke klachtenfunctionaris en houden de klager betrokken bij de klachtenprocedure.

Artikel 6 De vertrouwenspersoon

1. De leidinggevende of medewerker van CJG informeert cliënten of hun opvoeders bij aanvang van zorg of hulp schriftelijk over de vertrouwenspersoon van Jeugdstem, zijn taak en op welke plaats en tijdstippen de vertrouwenspersoon voor hen bereikbaar en beschikbaar is.
2. De leidinggevende zorgt dat de informatie, bedoeld in het eerste lid, ook op de website van het CJG beschikbaar is.
3. De leidinggevende of medewerker van CJG zorgt dat de vertrouwenspersoon zijn werkzaamheden kan uitvoeren en verschaft hem de faciliteiten die voor een juiste uitoefening van zijn taak nodig zijn.

Artikel 7 De klachtenfunctionaris, bevoegdheden, taken en termijnen

Voor de behandeling van en/of bemiddeling bij klachten wordt een onafhankelijke klachtenfunctionaris ingezet.

1. De klachtenfunctionaris heeft tot taak:
 - a. na binnenkomst van de klacht te onderzoeken of de klacht gaat over gedragingen van het CJG, de bij het CJG werkzame persoon tegen de klager of het een klacht betreft die gericht is over een genomen besluit, het beleid of beleidsuitvoering van het CJG;
 - b. het geven van informatie en advies aan klager en beklagde;
 - c. het onderzoeken van laagdrempelige mogelijkheden om tot een oplossing van de klacht te komen;
 - d. na afronding van de bemiddeling een afdoeningsbericht aan klager te sturen waarin het resultaat van de bemiddeling wordt bevestigd;
 - f. de leidinggevende gevraagd en ongevraagd te adviseren over naar aanleiding van de klacht te nemen maatregelen.
2. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden onafhankelijk, wat inhoudt dat het CJG zich onthoudt van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.
3. De klachtenfunctionaris verzendt binnen twee tot vijf werkdagen een schriftelijke bevestiging van de ontvangst van de klacht met een beknopte beschrijving van de werkwijze.
4. De klachtenfunctionaris kan, als de klager dat wenst, de klacht doorverwijzen naar de klachtencommissie en informeert de klager over de procedure.

Hoofdstuk 3 Klachtopvang, behandeling en afhandeling

Artikel 8 Werkwijze indienen van een klacht

1. Een klacht wordt mondeling, schriftelijk of via het formulier op de website van het CJG ingediend bij de klachtenfunctionaris.
2. Een klacht bevat een omschrijving van de naam van de medewerker en gedraging waartegen de klacht is gericht en de naam, het adres en het telefoonnummer van de klager.
3. Als de klager dat vraagt, verleent de klachtenfunctionaris ondersteuning bij het opstellen van de klacht.
4. De klager kan ook zonder het laagdrempelig bemiddelingsgesprek of tussenkomst van de klachtenfunctionaris, de klacht vallend onder de Jeugdwet zelfstandig bij de klachtencommissie indienen.

Hoofdstuk 4 Behandeling van klachten door de klachtenfunctionaris

Artikel 9 Bevoegdheden klachtenfunctionaris

Voor de behandeling van klachten is de klachtenfunctionaris bevoegd om informatie in te winnen, stukken in te zien en personen te raadplegen, een en ander met inachtneming van wettelijke en

andere voorschriften over de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van de bij de klacht betrokken personen.

Artikel 10 Archivering, klachtenrapportages en afstemming

1. Van iedere klacht legt de klachtenfunctionaris een (elektronisch)dossier aan dat alle op de klacht betrekking hebbende stukken bevat. De klachtenfunctionaris draagt er in overeenstemming met de leidinggevende zorg voor dat, behalve de klachtenfunctionaris en personen die bij de ondersteuning van de klachtenfunctionaris zijn ingezet, niemand toegang heeft tot dat archief.
2. Een dossier wordt vijf jaar na verzending van de bevestiging (afdoeningsbericht) als bedoeld in artikel 7, 1e lid d uit het archief verwijderd en vernietigd, tenzij er zwaarwegende redenen zijn om het dossier langer te bewaren.
3. De klachtenfunctionaris stelt per kwartaal op basis van de geregistreerde klachten een geanonimiseerde klachtenrapportage op voor de leidinggevende. De klachtenfunctionaris voorziet de klachtenrapportage zo nodig van aanbevelingen.
4. De klachtenfunctionaris stelt jaarlijks aan de leidinggevende een schriftelijk geanonimiseerd klachtenjaarverslag beschikbaar over het voorafgaande kalenderjaar. Dit verslag bevat een analyse van de klachten en voorstellen voor kwaliteitsverbetering in samenwerking met de betrokken samenwerkings- of netwerkpartners.

Hoofdstuk 5 Behandeling van klachten door de klachtencommissie

Artikel 11 Klachtencommissie

1. Als klager een oordeel wenst over de klacht, wordt de klacht voorgelegd aan de klachtencommissie en afgehandeld zoals opgenomen in hoofdstuk IV van het Besluit Klachtenregeling GGD Haaglanden 2022.
2. Dit met uitzondering van artikelen 14 en 15, op voorwaarde dat waar “directeur” staat, dit vervangen kan worden door “leidinggevende” als het gaat om klachten over jeugdgezondheidszorg of jeugdhulp.

Artikel 12 De klachtencommissie, bevoegdheden en termijnen

1. De klachtencommissie adviseert om de klacht tussen de klager en de beklagde eerst laagdrempelig op te lossen.
2. Als er geen oplossing is gevonden biedt de klachtencommissie de mogelijkheid tot een onpartijdige en formele behandeling van de klacht. Hierbij heeft zij de bevoegdheid om onderzoek te doen naar de oorzaak van de klacht. Bij dit onderzoek kan de klachtencommissie de klager verzoeken toestemming te geven om informatie over de klager, waaronder gegevens uit het dossier van de klager welke relevant zijn voor de klacht.
3. De klachtencommissie stuurt aan de klager binnen twee werkdagen na ontvangst van de klacht, een bevestiging van de ontvangst van de klacht met een beschrijving van de procedure van behandeling.
4. De klachtencommissie stelt de beklagde in de gelegenheid om, binnen twee weken schriftelijk of mondeling te reageren op de klacht.
5. De klachtencommissie vermeldt in de begeleidende brief bij de klacht, dat als de beklagde dit wenst, zich kan laten bijstaan door een gemachtigde of vertrouwenspersoon tijdens de klachtenprocedure.
6. Zo nodig doet de klachtencommissie binnen zes weken vanaf de datum waarop de klacht is ontvangen een uitspraak over de klacht en/of geeft zij advies over de te nemen maatregelen naar aanleiding van de klacht. Deze termijn kan met maximaal vier weken worden verlengd.
7. Een verdere verlenging van de afhandelingstermijn is mogelijk, met opgaaf van redenen hiervoor aan klager en beklagde en met instemming van de klager. Bij overschrijding van de (eventueel nader afgesproken) afhandelingstermijn van de klacht heeft klager, als de klacht valt onder de werking van de Wkkgz, het recht om de klacht ter verdere behandeling voor te leggen aan de geschilleninstantie
8. Het CJG deelt de klager en de klachtencommissie, binnen een maand na ontvangst van het in het zevende lid bedoelde oordeel van de klachtencommissie schriftelijk mee of hij naar aanleiding van dat

oordeel maatregelen zal nemen en zo ja welke. Bij afwijking van de in de eerste volzin genoemde termijn, doet het CJG daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en de klachtencommissie, onder vermelding van de termijn waarbinnen de jeugdhulpaanbieder of de gecertificeerde instelling zijn standpunt aan hen kenbaar zal maken.

Artikel 13 Stopzettingsprocedure

1. Een klacht wordt niet verder in behandeling genomen als deze door de klager wordt ingetrokken, of na bemiddeling en/of overleg met de klager blijkt dat bij de klager geen behoefte aan verdere behandeling bestaat.
2. De klager behoudt in alle gevallen de mogelijkheid zich te wenden tot een andere daartoe geëigende externe organisatie.
3. Als de klacht door een externe organisatie, zoals bedoeld in lid 2, in behandeling wordt genomen, bepaalt de klachtencommissie in overleg met de klager of en voor welke onderdelen de klacht daarnaast nog verder door de klachtencommissie wordt behandeld.
4. Van het niet verder behandelen van een klacht wordt, onder vermelding van de redenen, schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en de beklagde.

Artikel 14 Melding onverantwoorde jeugdhulp

1. Als klacht met betrekking tot een situatie waarin, naar oordeel van de klachtencommissie, structureel onverantwoorde jeugdhulp wordt geboden, meldt de klachtencommissie dit aan de leidinggevende.
2. Als de leidinggevende geen adequate maatregelen neemt meldt de klachtencommissie de klacht bij de [Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd](#).

Hoofdstuk 6 Overige bepalingen

Artikel 15 Geheimhouding

1. Iedereen die betrokken is bij de behandeling van klachten hoort zich te houden aan de geheimhoudingsplicht.
2. Dit geldt ook als de behandelaar daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijk karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden, en voor wie niet al uit hoofde van ambt, beroep of wettelijk voorschrift een geheimhoudingsplicht geldt, is verplicht tot geheimhouding daarvan.
3. In navolging van artikelen 1 en 2, behalve als er een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht is of uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Artikel 16 Geschilleninstantie

1. Indien klager niet tevreden is met de afdoening van de zorg klacht en zijn klacht valt onder de werking van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg, kan hij zich ter zake tot de geschilleninstantie wenden.
2. Een geschil moet binnen een jaar na dagtekening van het oordeel over de zorg klacht worden ingediend bij de geschilleninstantie.
3. Voor klachten vallend onder de Jeugdwet bestaat de mogelijkheid voor de cliënten om zich te wenden tot de Jeugdbudisman.

Hoofdstuk 7 Slotbepalingen

Artikel 17 Openbaarmaking klachtenregeling

1. De leidinggevende of medewerker CJG brengt deze regeling onder de aandacht van cliënten. De cliënten worden bij aanvang van de hulpverlening geïnformeerd over de klachtenregeling en het bestaan van de klachtenfunctionaris.
2. Ook wordt een folder met toelichting van de regeling aan de cliënten of hun ouders/opvoeders verstrekt en is de regeling digitaal op de website van CJG terug te vinden.

Artikel 18 Onvoorziene omstandigheden en overgangsrecht

1. 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 leidinggevende.
2. Besluit Klachtenregeling Jeugd/CJG Den Haag 2017 blijft van toepassing op besluiten die zijn genomen voor de inwerkingtreding van deze regeling.

Artikel 19 Vaststelling, inwerkingtreding en wijziging regeling

1. Deze regeling wordt vastgesteld of gewijzigd door de directeur van de dienst OCW op basis van de vastgestelde bevoegdheden en/of in overeenstemming met de interne richtlijnen of vigerende wet- en regelgeving.
2. De regeling treedt per vaststellingsdatum in werking.
3. Besluit Klachtenregeling Jeugd/CJG Den Haag 2017 wordt gelijktijdig ingetrokken.

Artikel 20 Citeertitel

Deze regeling wordt aangehaald als:

Klachtenregeling Jeugdgezondheidszorg en Jeugdhulp Centrum Jeugd en Gezin Gemeente Den Haag 2023.

Artikel 21 Datum inwerkingtreding

1. Deze klachtenregeling wordt vastgesteld op 24 mei 2023.
2. De regeling wordt binnen vijf werkdagen nadat zij is vastgesteld, openbaar en vindbaar gemaakt op de websites van het CJG en gemeente Den Haag.
3. De portefeuilledirecteur van de uitvoeringsorganisatie JMO draagt zorg voor het naleven van deze regeling.

Korrie Louwes

Algemeen directeur dienst Onderwijs, Cultuur en Welzijn, gemeente Den Haag

Toelichting Klachtenregeling Jeugdgezondheidszorg en Jeugdhulp CJG Gemeente Den Haag 2023

In deze toelichting worden de belangrijkste bepalingen van de Klachtenregeling Jeugdgezondheidszorg en Jeugdhulp CJG Den Haag 2023 beschreven. Deze klachtenregeling voorziet in de procedure rond de klachtbehandeling en klachtafhandeling waardoor de dienstverlening kan worden verbeterd. Hierbij worden de wettelijke kaders binnen de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (artikel 13 Wkkgz) en de Jeugdwet (artikel 4.2.1) gevolgd.

In voorkomende gevallen wanneer ingediende klachten niet onder de wettelijke grondslag van de Wkkgz of Jeugdwet vallen en betrekking hebben op, bijvoorbeeld, een bezwaar op een genomen besluit, wordt een ander traject doorlopen. Als er geen sprake is van een klacht maar de betrokkene het inhoudelijk niet eens is met het genomen besluit, spreekt men over een bezwaar. Voor de afhandeling van een bezwaar wordt een ander traject doorlopen. Hierbij zijn hoofdstukken 6, 7 en 8 van de Algemene wet bestuursrecht van toepassing.

Voorwoord

- JMO; In 2018 heeft een reorganisatie bij de gemeente plaatsgevonden. De uitvoeringsorganisatie Jeugd en Maatschappelijke Ondersteuning (JMO) is toen in het leven geroepen. Het Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG) is bij de uitvoeringsorganisatie JMO ondergebracht.
- Jeugdstem; Per maart 2023 is de nieuwe naam van het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg Jeugdstem geworden.
- Jeugdbombudsman; Als de jeugdige en/of opvoeders niet tevreden zijn over de wijze waarop de klacht is opgepakt, de geboden oplossing en/of over het oordeel van de klachtencommissie, kunnen zij voor informatie over het melden van klachten terecht op de website van [JOM](#).
- Klachtencommissie GGD Haaglanden; In het Besluit [Klachtenregeling](#) van GGD Haaglanden 2022 is opgenomen op welke wijze klachten van cliënten van Den Haag over, bijvoorbeeld, het CJG op basis van de Jeugdwet worden opgepakt en afgehandeld.
- Geschillencommissie zorg; Als cliënten een klacht hebben over de zorg van een zorgaanbieder en zij komen er niet uit via een bemiddelingsgesprek, ondersteuning via de onafhankelijke klachtenfunctionaris of de klachtencommissie, kunnen bij de [GZA](#) terecht.

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsbepalingen

- CJG; voert namens de gemeente voor de inwoners van gemeente Den Haag de taken rond jeugdgezondheidszorg en jeugdhulp uit. Omdat het CJG als organisatie(onderdeel) bekend is bij de meeste inwoners, wordt in deze klachtenregeling het CJG als term aangehouden.
- Cliënt; is een natuurlijke persoon of een inwoner van gemeente Den Haag die zorg of hulp via een zorgaanbieder krijgt of heeft gekregen.
- Gedraging; omvat, bijvoorbeeld, de manier waarop iemand te is woord gestaan of behandeld. Ook of gemaakte afspraken zijn nagekomen of overige zorg- of hulptaken op de juiste wijze zijn uitgevoerd.
- Klacht; het gebruik van en de definitie van het begrip klacht omvat een beknopte uitwerking van artikel 14 Wkkgz. Klacht kan betrekking hebben op 'een gedraging richting een cliënt'. De toelichting geeft aan dat onder een gedraging ook 'nalaten en het innemen van standpunten of het nemen van beslissingen' moet worden verstaan.
- Klager; kan de cliënt zijn die zorg of hulp krijgt of heeft gekregen of een persoon die namens de cliënt de klacht indient.
- Klachtenfunctionaris; Artikel 15 Wkkgz bepaalt dat de zorgaanbieder 'een daartoe geschikt te achten persoon' aanwijst. Deze persoon heeft de taak om klagers op hun verzoek gratis te adviseren of bij te staan bij het formuleren en indienen van de klacht. De wet koppelt geen

specifieke benaming aan deze functie. Bij gemeente Den Haag heet deze functionaris de klachtencoördinator.

Hoofdstuk 2 Klachtenprocedure

Artikel 2 Wie kan een klacht indienen?

Een klacht heeft betrekking op ontevredenheid over een gedraging. Het kan bijvoorbeeld gaan om de manier waarop een medewerker met u is omgegaan of de manier waarop zorg, hulp of ondersteuning is geboden. Het kan ook gaan over, bijvoorbeeld, de bereikbaarheid, het ontvangen van onjuiste, te weinig of geen informatie of over verwachtingen.

Lid 6; Bij een klacht moet minimaal de volgende gegevens verwerkt worden:

- Datum waarop u de klacht indient.
- Uw naam, adres, telefoonnummer en/of e-mailadres.
- De persoon/personen of werkwijze waarop de klacht is gericht.
- Omschrijving van de klacht waarbij er melding wordt gedaan van; feiten, gedrag of handelingen waar de klacht op is gericht.

Artikel 3 Waarover kan een klacht worden ingediend?

Lid 4; Het is niet mogelijk om een klacht in te dienen tegen de inhoud van een genomen besluit met betrekking tot een jeugdhulpvoorziening. Daarvoor moet een bezwaarschrift worden ingediend. Een bezwaarschrift is gericht tegen een besluit waarin de inwoner (cliënt) kan aangeven waarom hij niet eens is met het genomen besluit.

Hoofdstuk 3 Klachtopvang, behandeling en afhandeling

Artikel 8 Werkwijze indienen van een klacht

Lid 1; Klachten kunnen mondeling (telefonisch), per brief, via e-mail, de service balie en/of het online klachtenformulier worden ingediend.

- Het Klantcontactcentrum van het CJG is telefonisch bereikbaar van maandag tot en met vrijdag van 8.00-17.00 uur op het nummer 070-752 80 00.
- Per brief kan de klacht naar het volgend adres worden gestuurd:
Gemeente Den Haag, dienst OCW, t.a.v. Team Klachten OCW
Postbus 12652, 2500 DP Den Haag.
- Op de website kan de klacht online [met](#) of [zonder DigiD](#) worden ingediend.

De insteek van deze regeling is om bij elke klacht in te zetten op:

- De laagdrempelige en oplossingsgerichte aanpak.

Het doel hierbij is om de klacht, voor zo ver dit mogelijk is, via een bemiddelingsgesprek zo laagdrempelig mogelijk op te pakken en af te handelen.

- Het toegankelijk en laagdrempelig maken van de klachtenprocedure.

Voor de cliënten moet het duidelijk zijn bij wie zij terecht kunnen en hoe zij hun klacht kunnen indienen. Voor jeugdigen is een folder van de regeling met bijbehorende toelichting ontwikkeld. Dit wordt op papier en online beschikbaar gesteld en ook uitgereikt aan de cliënten en hun ouders/opvoeders bij de start van het zorg- en/of hulptraject.

- Het adequaat informeren, ondersteunen en verwijzen.

Elke klacht is situatie of persoonsgebonden. Het is belangrijk om de klager serieus te nemen en de klacht goed te omschrijven. Hierdoor kan sneller gezocht worden naar een passende oplossing.

Voor vragen over deze klachtenregeling kan contact worden opgenomen met het [CJG](#). Het mailadres van het CJG is: cjg.jgz@denhaag.nl. Voor het indienen van de klacht kan het [klachtenformulier](#) worden ingevuld.