

KLACHTENREGELING ELKER

Inhoud

Als er iets misgaat: zo werkt de klachtenregeling bij Elker	4
Waar is de klachtenregeling voor?	4
Toegankelijk, óók bij ontevredenheid	4
Hoe kun je een klacht indienen?	4
Hoe wordt de klacht behandeld?	5
We blijven leren	5
Tot slot	5
Algemeen	5
Artikel 1 Definities	5
De klachtencommissie	7
Artikel 2 Samenstelling, benoeming en kosten	7
Artikel 3 Onverenigbaarheden	7
Artikel 4 Herbenoeming en ontslag	7
Artikel 5 Voorzitter en ambtelijk secretaris	7
Artikel 6 Informatieverzameling	8
Artikel 7 Geheimhoudingsplicht	8
Artikel 8 Huishoudelijk reglement	8
Artikel 9 Bijstand	8
Het indienen van een klacht	8
Artikel 10 Vereisten klacht	8
Artikel 11 Termijn	9
Artikel 12 Informatie klager en bestuurder	9
Bemiddeling	9
Artikel 13 Procedure bemiddeling	9
Behandeling van een klacht (algemene regels)	10
Artikel 14 Beoordeling voorafgaand aan verdere behandeling van de klacht	10
Artikel 15 Schriftelijke voorprocedure	10
Artikel 16 Informatie verzamelen	10
Artikel 17 Hoorzitting	11
Behandeling van een klacht, niet zijnde een klacht op grond van paragraaf 6.5 van de Jeugdwet.	11
Artikel 18 Oordeel klachtencommissie	11
Artikel 19 Reactie bestuurder	11

Behandeling van een klacht op grond van paragraaf 6.5 (vrijheidsbeperkende maatregelen) van de Jeugdwet.....	12
Artikel 20 Informatie over rechtsmiddelen	12
Artikel 21 Uitspraak.....	12
Bekendmaking en overleg	13
Artikel 22 Klachten over een ernstige situatie	13
Artikel 23 Bekendmaking klachtenregeling	13
Artikel 24 Overleg met Elker	13
Artikel 25 Openbaar verslag	13
Artikel 26 Slotbepalingen	14

Als er iets misgaat: zo werkt de klachtenregeling bij Elker

Waar gewerkt wordt, gaat er soms iets mis. Dat geldt ook voor Elker. Natuurlijk doen we ons uiterste best om goede hulp en goed onderwijs te bieden, maar er kan altijd iets anders lopen dan de bedoeling was. Daarom vinden we het belangrijk om problemen zoveel mogelijk samen op te lossen.

Meestal lukt het om er in een gesprek uit te komen, maar soms niet. Daarom is het belangrijk dat een kind of ouder/verzorger een klacht kan indienen bij de onafhankelijke klachtencommissie van Elker. Zowel degene die een klacht heeft als degene over wie de klacht gaat, kan zich daarbij laten ondersteunen door een vertrouwenspersoon. Je staat er dus nooit alleen voor.

Waar is de klachtenregeling voor?

De klachtenregeling is bedoeld voor kinderen en jongeren die jeugdhulp of onderwijs ontvangen van Elker en daar een klacht over hebben. En voor hun ouders, pleegouders, verzorgers of voogden. Deze klachtenregeling geldt voor alle onderdelen van Elker: Stichting Elker (jeugdhulp), Stichting Viyuna (minderjarige statushouders) en Stichting Elker-Portalis (onderwijs). De klachtenregeling geldt ook voor onderaannemers die met Elker samenwerken.

De klachtenregeling zorgt ervoor dat een klacht zorgvuldig, eerlijk en op een duidelijke manier wordt behandeld. Zo weet je waar je terecht kunt en wat er gebeurt nadat een klacht is ingediend. In de klachtenregeling staat stap voor stap hoe het indienen en behandelen van een klacht bij Elker in zijn werk gaat.

Toegankelijk, óók bij ontevredenheid

Binnen de jeugdhulp en het onderwijs moet het eenvoudig zijn om te zeggen als je ergens niet tevreden over bent. Kinderen/jongeren en ouders zijn vaak afhankelijk van hun hulpverlener of docent. Daardoor kan het soms lastig voelen om met een klacht te komen. Daarom doen onze medewerkers hun best om een veilige, open sfeer te creëren waarin iedereen zich vrij voelt om problemen of klachten te bespreken. Het moet duidelijk en laagdrempelig zijn waar je terecht kunt, zonder onnodige regels of ingewikkelde stappen.

Hoe kun je een klacht indienen?

Een klacht kan worden ingediend bij de klachtencommissie per e-mail (klachtencommissie@elker.nl) of via het klachtenformulier op de website van Elker (<https://elker.nl/klachtenformulier>). Ook kunnen klachten worden ingediend in de daarvoor bestemde brievenbussen op ons terrein. Voor jongeren die bij Elker verblijven, liggen hiervoor formulieren op de groep.

In je klacht beschrijf je wat er volgens jou niet goed is gegaan, wanneer dat is gebeurd en over wie de klacht gaat. Ook je eigen gegevens zet je in de klacht (naam, adres, telefoonnummer), zodat de klachtencommissie contact met je kan opnemen.

Hoe wordt de klacht behandeld?

De klachtencommissie pakt klachten altijd vlot en zorgvuldig op, binnen de termijnen van de wet. Soms vraagt de klachtencommissie eerst extra informatie bij je op. Als het kan, probeert de klachtencommissie te bemiddelen. Lukt dat niet, dan wordt degene over wie de klacht gaat, gevraagd om zijn of haar reactie op de klacht te geven. Daarna wordt er een hoorzitting gehouden, waarin iedereen de gelegenheid krijgt zijn standpunt toe te lichten. Een aantal weken na de hoorzitting komt de klachtencommissie met zijn oordeel over de klacht. Tot slot laat het bestuur van Elker weten of het oordeel van de klachtencommissie aanleiding is om maatregelen te nemen en zo ja welke.

We blijven leren

We doen niet alleen ons best om klachten zo goed mogelijk te behandelen, we willen er ook van leren. Daarom registreren we de klachten, zodat we kunnen zien hoeveel het er zijn, waar ze over gaan en of ze goed zijn opgelost. Die informatie helpt ons om de kwaliteit van onze hulp steeds verder te verbeteren. Want dat vinden we enorm belangrijk. Klachten zijn voor ons een kans om nóg beter te worden.

Tot slot

Goed om te weten: deze klachtenregeling is niet de enige manier om een klacht aan de orde te stellen. Andere manieren blijven ook gewoon bestaan, zoals de mogelijkheid om naar de rechter te stappen.

Algemeen

Artikel 1 Definities

In deze regeling wordt het volgende verstaan onder:

1. Elker: Stichting Elker Holding en alle organisaties die daaronder vallen, zoals Stichting Elker, Stichting Viyuna en Stichting Elker-Portalís en/of een onderaannemer van één van hen.
2. Bestuur: de Raad van Bestuur van Elker.
3. Bestuurder: het lid van het Bestuur dan wel degene die namens het Bestuur belast is met de uitvoering van de klachtenregeling.
4. Jeugdhulp: jeugdhulp als bedoeld in de Jeugdwet, maatschappelijke ondersteuning als bedoeld in de Wet maatschappelijke ondersteuning en de tenuitvoerlegging van een vrijheidsstraf of een vrijheidsbenemende maatregel als bedoeld in de Beginselenwet justitiële jeugdinrichting.
5. Klager: de jeugdige die van Elker jeugdhulp of onderwijs ontvangt, alsmede de ouders (ook ouders zonder gezag), voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of een pleegouder of, een ander die de jeugdige als behorende tot hun gezin verzorgt en opvoedt, en nabestaanden (artikel 4.2.1 lid 4 Jeugdwet).
6. Beklaagde: Elker, dan wel de voor Elker werkzame persoon of personen tegen wie de klacht gericht is.
7. Partijen: de klager en de beklagde.

8. Klachtencommissie: alle conform artikel 2 van de klachtenregeling door Elker benoemde personen belast met de behandeling van klachten tezamen, dan wel drie leden daarvan die belast zijn met de behandeling van een klacht.
9. Vertrouwenspersoon: de vertrouwenspersoon conform artikel 1.1. Jeugdwet en artikel 1.1.1 van de Wet maatschappelijke ondersteuning.
10. Klacht: iedere schriftelijke en gemotiveerde uiting omtrent een gedraging van Elker dan wel een voor Elker werkzame persoon of van een probleem tussen de klager en Elker.
11. Gedraging: enig handelen of nalaten van Elker of van de voor Elker werkzame personen alsmede het nemen van een besluit die gevolgen heeft voor belanghebbende/betrokkenen in het kader van de verlening van jeugdhulp of onderwijs.
12. Klachtenregeling: deze regeling.
13. Bemiddelingsgesprek: een gesprek geleid door een lid van de klachtencommissie tussen de klager en een voor Elker werkzame persoon om te zien of de klacht naar tevredenheid kan worden opgelost.
14. Klacht op grond van par 6.5 van de Jeugdwet: een klacht over een beslissing als bedoeld in de artikelen:
 - a. een beslissing tot toepassing van een vrijheidsbeperkende maatregel als bedoeld in de artikelen 6.1.4, zevende lid, en 6.3.2.1 tot en met 6.3.2.5
 - b. de toepassing van de artikelen 6.3.2.6, (vervoer van en naar de gesloten accommodatie) eerste, derde en vierde lid, en 6.3.2.7 (aanwezigheid in gerechtsgebouw) eerste lid
 - c. een weigering om een kind in de gesloten accommodatie te laten verzorgen en op te voeden als bedoeld in artikel 6.2.8
 - d. een beslissing aangaande verlof als bedoeld in artikel 6.4.1.
16. Beroepscommissie: de commissie uit de Raad voor Strafrechtstoepassing en Jeugdbescherming als bedoeld in artikel 74 lid 2 van de Beginselenwet Justitiële Jeugdinrichtingen die conform artikel 6.5.4 van de Jeugdwet belast is met de behandeling van beroepszaken.
17. Cliëntenraad: het door Elker op grond van artikel 4.2.b van de Jeugdwet ingestelde orgaan.
18. Ondernemingsraad: het ten behoeve van de vertegenwoordiging van de in de instelling werkende personen ingestelde orgaan conform artikel 2 van de Wet op de Ondernemingsraden.
19. Medezeggenschapsraad: het ten behoeve van de vertegenwoordiging van de medewerkers, leerlingen en ouders van de aan Elker verbonden school ingestelde orgaan, conform artikel 3 van de Wet medezeggenschap scholen.
20. Pleegouderraad: de raad die binnen het kader van zijn doelstelling de gemeenschappelijke belangen van de pleegouders behartigt (artikel 4.2.5 Jeugdwet).

De klachtencommissie

Artikel 2 Samenstelling, benoeming en kosten

1. Het bestuur benoemt de leden van de klachtencommissie op bindende voordracht van de zittende leden.
2. De klachtencommissie bestaat uit tenminste zes leden en maximaal uit acht leden. De klachtencommissie benoemt een commissie bestaande uit drie personen, ten behoeve van de afhandeling van een of meerdere klachten.
3. Aan de behandeling van de klacht wordt niet deelgenomen door een persoon op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.
4. De leden hebben zitting op persoonlijke titel en oordelen zonder last of ruggespraak.
5. De kosten van de klachtencommissie worden door Elker gedragen.
6. De leden van de klachtencommissie genieten vergoeding van reiskosten en vacatiegeld met betrekking tot hun werkzaamheden.

Artikel 3 Onverenigbaarheden.

1. Leden van de klachtencommissie zijn niet werkzaam voor of bij Elker.
2. 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.
3. 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.
4. In geval van persoonlijke betrokkenheid bij een klacht treedt het betreffende lid ten behoeve van de behandeling van die klacht terug.

Artikel 4 Herbenoeming en ontslag

1. De leden van de klachtencommissie worden benoemd voor een periode van 5 jaar. Zij zijn op bindende voordracht van de klachtencommissie tweemaal herbenoembaar.
2. Het bestuur kan een lid ontslaan:
 - op eigen verzoek
 - bij de aanvaarding van een (neven)functie die conform artikel 3 onverenigbaar is met het lidmaatschap of
 - indien twee derde van de leden van de klachtencommissie hierom verzoekt wegens verwaarlozing van de taak of wegens een andere dringende reden, op grond waarvan handhaving als lid redelijkerwijs niet gevegd kan worden.
3. Tijdens de ontslagprocedure kan het bestuur het betreffende lid van de klachtencommissie schorsen.
4. De klachtencommissie doet binnen acht weken na ontslag een bindende voordracht aan het bestuur ten behoeve van de vervulling van de vacature.

Artikel 5 Voorzitter en ambtelijk secretaris

1. De klachtencommissie benoemt een voorzitter en een plaatsvervangend voorzitter.

2. De klachtencommissie wordt ondersteund door een door Elker benoemde ambtelijk secretaris. De ambtelijk secretaris is onafhankelijk (werkt niet bij Elker) en is geen lid van de klachtencommissie.
3. De voorzitter en ambtelijk secretaris fungeren als aanspreekpunt van de klachtencommissie.
4. De kosten van de ambtelijk secretaris worden gedragen door Elker.
5. De klachtencommissie houdt een archief bij van alle ingediende klachten. De klachtdossiers worden apart van het cliëntdossier gemaakt en vijf jaar bewaard.

Artikel 6 Informatieverzameling

De leden van de klachtencommissie zijn bevoegd alle plaatsen op het terrein van Elker te betreden en stukken in te zien en informatie in te winnen bij Elker voor zover zij dat redelijkerwijs noodzakelijk achten voor de behandeling van een klacht.

Artikel 7 Geheimhoudingsplicht

De leden van de klachtencommissie en de ambtelijk secretaris zijn verplicht tot geheimhouding van hetgeen hen uit hoofde van hun functie bij de klachtencommissie ter kennis is gekomen, tenzij zij uit hoofde van hun functie in de klachtencommissie of op grond van een wettelijk voorschrift gehouden zijn bepaalde informatie uit te wisselen.

Artikel 8 Huishoudelijk reglement

De klachtencommissie stelt een reglement op met betrekking tot de uitvoering van de werkzaamheden. Daarin worden in ieder geval de inhoud van de functies van voorzitter en secretaris verder uitgewerkt.

Artikel 9 Bijstand

1. De klager en beklaagde hebben het recht zich te doen bijstaan bij de indiening en behandeling van een klacht door een vertrouwenspersoon of een advocaat.
2. Indien de klager de Nederlandse taal onvoldoende beheerst, draagt de voorzitter van de klachtencommissie zorg voor de bijstand van een tolk. Elker draagt de kosten van de tolk.

Het indienen van een klacht

Artikel 10 Vereisten klacht

1. De klacht dient schriftelijk te worden ingediend bij de klachtencommissie. Dat kan door het klachtenformulier op de website (zie deze [link](#)), per e-mail (klachtencommissie@elker.nl) of door de klacht op het terrein van Elker in een daarvoor bestemde brievenbus te doen.
2. De klacht omvat een omschrijving van de gedraging en de naam van de persoon waarover wordt geklaagd, de gronden voor de klacht en de datum waarop, dan wel, de periode waarin de gedraging heeft plaatsgevonden en in welke hoedanigheid Elker betrokken is.
3. De klacht bevat bovendien de naam en adres- of verblijfsgegevens en telefoonnummer van de klager. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

4. Elker draagt zorg voor een voor de indiening van klachten bestemde brievenbus en de regelmatige (minimaal drie keer per week) lichteing daarvan.
5. Indien de klacht wordt gezonden aan (een onderdeel van) Elker, draagt Elker zorg voor het doorzenden van de klacht aan de klachtencommissie.

Artikel 11 Termijn

1. De klacht wordt ingediend binnen een redelijke termijn nadat de gedraging waarover wordt geklaagd heeft plaatsgevonden.
2. Van een redelijke termijn is in ieder geval sprake wanneer de klacht binnen een periode van één jaar nadat de gedraging heeft plaatsgevonden ingediend wordt. Wanneer de klacht later wordt ingediend beoordeelt de klachtencommissie in hoeverre er sprake is van indiening binnen een redelijke termijn. De klachtencommissie kan de klager verzoeken redenen aan te voeren voor een latere indiening.
3. De datum van indiening van de klacht is de dag dat de klacht in de daartoe bestemde brievenbus wordt gedeponneerd dan wel door de secretaris van de klachtencommissie is ontvangen.

Artikel 12 Informatie klager en bestuurder

1. Aan de klager wordt zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen veertien dagen na indiening van de klacht door de secretaris een schriftelijke bevestiging van de ontvangst van de klacht gezonden. De klager wordt daarbij op de hoogte gesteld van de verdere procedure bij de klachtencommissie.
2. Indien de klacht niet voldoet aan de redelijkerwijs daaraan te stellen eisen op grond van artikel 10 van de klachtenregeling stelt de ambtelijk secretaris de klager in de gelegenheid de klacht in overeenstemming te brengen met de eisen van artikel 10. Wanneer dat niet of onvoldoende dan wel niet binnen een redelijke termijn gebeurt, kan de klacht niet-ontvankelijk verklaard worden.
3. Elker ontvangt zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen veertien dagen na indiening van de klacht een afschrift van de klacht.

Bemiddeling

Artikel 13 Procedure bemiddeling

1. De secretaris van de klachtencommissie beoordeelt in overleg met de (plaatsvervangend) voorzitter of een klacht voor bemiddeling in aanmerking komt. Indien dit het geval is, benadert de secretaris de klager en legt de mogelijkheid van bemiddeling voor. Indien de klager hierop positief reageert kan een lid van de klachtencommissie optreden als bemiddelaar.
2. De behandeling van de klacht wordt opgeschort in verband met de bemiddelingsprocedure.
3. Een daartoe door de klachtencommissie aangewezen lid van de klachtencommissie kan een bemiddelingsgesprek met de klager en een daartoe namens Elker aangewezen persoon voeren.

4. Van een bemiddelingsgesprek wordt een kort schriftelijk verslag opgemaakt door het lid van de klachtencommissie dat aan het bemiddelingsgesprek deelneemt. In het verslag wordt vermeld of en in hoeverre de klager naar aanleiding van het bemiddelingsgesprek, tevreden is over de bemiddeling en de klachtafhandeling en de klacht wil intrekken.
5. Indien de bemiddeling niet de gronden voor de klacht heeft weggenomen, wordt de behandeling van de klacht hervat.

Behandeling van een klacht (algemene regels)

Artikel 14 Beoordeling voorafgaand aan verdere behandeling van de klacht

1. Een klacht wordt niet verder behandeld wanneer die is ingetrokken dan wel wanneer de gronden voor de klacht door bemiddeling weggenomen zijn.
2. Een klacht wordt niet-ontvankelijk verklaard wanneer deze niet is ingediend door een daartoe bevoegde persoon conform artikel 1 sub 5 van de klachtenregeling, niet een gedraging conform artikel 1 sub 10 van de klachtenregeling betreft dan wel wanneer een eerder behandelde klacht zonder redelijke grond opnieuw ingediend is.
3. Een klacht wordt niet-ontvankelijk verklaard wanneer deze niet binnen de termijn krachtens artikel 11 van de klachtenregeling is ingediend of wanneer de klager na ingevolge artikel 12 van de klachtenregeling in de gelegenheid is gesteld aanvullende gegevens te verstrekken en hij deze niet of onvoldoende heeft verstrekt.
4. Indien de klachtencommissie de klacht kennelijk niet-ontvankelijk op grond van lid 2 en 3, dan wel kennelijk gegrond of ongegrond acht, kan de procedure conform artikel 15, 16 en 17 van de klachtenregeling geheel of gedeeltelijk achterwege gelaten worden.
5. De klachtencommissie kan zich onbevoegd verklaren tot behandeling van de klacht wanneer een ander orgaan/instelling bevoegd is tot behandeling van de klacht. Indien dit aanstonds blijkt kan de procedure conform artikel 15, 16 en 17 van de klachtenregeling geheel of gedeeltelijk achterwege gelaten worden.
6. De klachtencommissie kan zich onbevoegd verklaren met betrekking tot klachten die gaan over een instellingsbesluit c.q. aanmelding /verwijzing.

Artikel 15 Schriftelijke voorprocedure

Indien de klacht ontvankelijk is, stelt de klachtencommissie de beklaagde in de gelegenheid schriftelijk een toelichting te geven op de klacht. De klachtencommissie stelt hiertoe een termijn. Een afschrift van de schriftelijke toelichting wordt gezonden naar de klager.

Artikel 16 Informatie verzamelen

1. 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 de klager en de voor Elker werkzame personen betreft wordt geanonimiseerd dan wel met hun schriftelijke instemming verstrekt. Aan partijen wordt de verkregen schriftelijke informatie verstrekt.

2. Op verzoek van een van beide partijen kan de klachtencommissie om gewichtige redenen besluiten dat bepaalde informatie niet ter inzage voor de andere partij ligt.

Artikel 17 Hoorzitting

1. De klager en de beklaagde worden, in beginsel binnen zes weken na het indienen van de klacht of na afronding van de bemiddeling, gezamenlijk gehoord door de klachtencommissie. Op verzoek van een der partijen kan de klachtencommissie op grond van gewichtige redenen besluiten dat de klager en de beklaagde apart worden gehoord.
2. Behandeling van klachten zijn niet openbaar in verband met de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van partijen.
3. Indien de klager of de beklaagde bezwaar heeft tegen de aanwezigheid van een bepaald lid zal de klager/de beklaagde dit zo spoedig mogelijk melden. Het aangesproken lid zal de zitting verlaten en de overige leden zullen beslissen of de klacht al dan niet kan worden voortgezet in bijzijn van dit lid.
4. De klager en de beklaagde kunnen zich bij de behandeling van de klacht laten bijstaan.
5. De klachtencommissie kan getuigen en deskundigen horen.
6. Van de behandeling ter zitting wordt een verslag (zakelijke weergave) gemaakt en samen met de uitspraak aan de klager en Elker verstuurd.

Behandeling van een klacht, niet zijnde een klacht op grond van paragraaf 6.5 van de Jeugdwet.

Artikel 18 Oordeel klachtencommissie

1. De klachtencommissie stelt de klager, de beklaagde en, indien dit niet dezelfde persoon is, de bestuurder binnen twaalf weken na indiening van de klacht, behoudens opschorting van de termijn op grond van artikel 13 lid 2 van deze regeling, schriftelijk en met redenen omkleed op de hoogte van het oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
2. Indien het niet mogelijk is binnen de in lid 1 genoemde termijn een oordeel te geven, doet de klachtencommissie daarvan tijdig schriftelijk en met redenen omkleed mededeling aan partijen en de bestuurder onder vermelding van de termijn waarbinnen de klachtencommissie het oordeel over de klacht zal uitbrengen.
3. De klachtencommissie beoordeelt de ontvankelijkheid en gegrondheid van de klacht, en kan daarbij aanbevelingen doen aan de bestuurder.
4. Aan het oordeel wordt een verslag van het horen van personen door de klachtencommissie toegevoegd.

Artikel 19 Reactie bestuurder

1. De bestuurder deelt de klager en de klachtencommissie binnen een maand na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie schriftelijk mee of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja welke. Indien daarbij wordt afgeweken van een eventuele aanbeveling van de klachtencommissie wordt de reden daarvoor gemotiveerd aangegeven.

2. Indien de in lid 1 genoemde termijn niet gehaald kan worden deelt de bestuurder dit schriftelijk en met reden omkleed mede aan de klager en de klachtencommissie. De bestuurder geeft daarbij tevens aan binnen welke termijn, de in lid 1 genoemde mededeling wordt gedaan.
3. Indien de klacht betrekking heeft op een lid van de Raad van Bestuur zal de Raad van Toezicht het standpunt bepalen inzake de uitspraak van de klachtencommissie.

Behandeling van een klacht op grond van paragraaf 6.5 (vrijheidsbeperkende maatregelen) van de Jeugdwet.

Artikel 20 Informatie over rechtsmiddelen

In schriftelijk vastgelegde beslissingen met betrekking tot vrijheidsbeperkende maatregelen van de bij Elker verblijvende jeugdigen wordt de mogelijkheid een klacht in te dienen vermeld.

Artikel 21 Uitspraak

1. Dit artikel is van toepassing op klachten op grond van paragraaf 6.5 van de Jeugdwet.
2. De klachtencommissie stelt de klager, de beklaagde en de bestuurder zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen vier weken na indiening van de klacht, behoudens opschorting van de termijn op grond van artikel 13 lid 2 van de klachtenregeling, schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van de beslissing.
3. Indien het niet mogelijk is binnen de in lid 1 genoemde termijn een uitspraak te doen, doet de klachtencommissie daarvan tijdig schriftelijk en met redenen omkleed mededeling aan de partijen en de bestuurder. De klachtencommissie geeft daarbij tevens aan binnen welke termijn, maar uiterlijk binnen vier weken na afloop van de in lid 1 genoemde termijn, zij een uitspraak zal geven.
4. De beslissing van de klachtencommissie strekt tot:
 - a. onbevoegd verklaring van de klachtencommissie, of
 - b. niet-ontvankelijkverklaring van de klacht, of
 - c. ongegrondverklaring van de klacht, of
 - d. gegrondverklaring van de klacht.
5. 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.
6. Indien de klachtencommissie de klacht gegrond verklaart, kan zij degene die de beslissing heeft genomen opdragen een nieuwe beslissing te nemen en voor het nemen daarvan een termijn stellen.
7. De klachtencommissie kan, op verzoek van klager of ambtshalve, een schadevergoeding toekennen. 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, desgewenst nadat zij de bestuurder in de gelegenheid heeft gesteld zich over de tegemoetkoming uit te laten, vast.

8. Hangende de beslissing op de klacht kan de voorzitter van een door de Raad voor Strafrechttoepassing en Jeugdbescherming benoemde beroepscommissie van drie leden of buitengewone leden op verzoek van de jeugdige, gehoord degene die de beslissing heeft genomen, de beslissing waartegen de klacht gericht is, schorsen.
9. De voorzitter doet hiervan onverwijld mededeling aan degene die de beslissing heeft genomen en aan de klager
10. Na de uitspraak van de klachtencommissie of indien de klachtencommissie niet tijdig heeft beslist, kunnen de klager of Elker, binnen zes weken na de uitspraak, of de dag waarop de commissie uiterlijk een beslissing had moeten nemen, beroep instellen door het indienen van een beroepsschrift bij een beroepscommissie als bedoeld in de Jeugdwet (artikel 6.5.2)
11. De klachtencommissie informeert de klager in de beslissing over de mogelijkheid om binnen zes weken beroep in te stellen tegen de beslissing van de klachtencommissie en schorsing van de tenuitvoerlegging van de beslissing te verzoeken hangende de beroepsprocedure.
12. Het indienen van een beroepsschrift schorst de ten uitvoerlegging van de beslissing van de klachtencommissie niet, behalve voor zover deze de toekenning van een tegemoetkoming als bedoeld in artikel 19 lid 7 of schadevergoeding inhoudt.

Bekendmaking en overleg

Artikel 22 Klachten over een ernstige situatie

Indien een klacht zich richt op een ernstige situatie met een structureel karakter, stelt de klachtencommissie de bestuurder daarvan in kennis. Indien de klachtencommissie niet gebleken is dat Elker ter zake maatregelen heeft getroffen, meldt de klachtencommissie deze klacht aan de ingevolge deze wet met toezicht belaste ambtenaren. Onder een klacht over een ernstige situatie wordt verstaan een klacht over een situatie waarbij sprake is van onverantwoorde hulp.

Artikel 23 Bekendmaking klachtenregeling

De klachtenregeling wordt via de daartoe geëigende kanalen bekendgemaakt. Aan cliënten wordt de klachtenregeling ter hand gesteld. Desgevraagd wordt door Elker een toelichting op de klachtenregeling verstrekt.

Artikel 24 Overleg met Elker

De klachtencommissie voert regelmatig overleg met de bestuurder dan wel met degene die namens de bestuurder optreedt over de algemene ontwikkelingen met betrekking tot ingediende klachten, in het bijzonder over klachten als bedoeld in artikel 22 van de Klachtenregeling.

Artikel 25 Openbaar verslag

1. Het bestuur draagt zorg voor jaarlijkse openbare verslaglegging omtrent de klachtenprocedure. Het verslag omvat in ieder geval een beschrijving van:
 - a. de geldende klachtenregeling bij Elker;
 - b. de wijze waarop Elker de klachtenregeling onder de aandacht van cliënten heeft gebracht;

- c. de samenstelling van de klachtencommissie;
 - d. de mate waarin de klachtencommissie heeft kunnen werken conform de klachtenregeling;
 - e. het aantal en de aard van de behandelde klachten;
 - f. de strekking van de oordelen, uitspraken en aanbevelingen van de klachtencommissie;
 - g. de aard van de maatregelen die naar aanleiding van de klachten zijn getroffen.
2. Het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten wordt geanonimiseerd weergegeven.

Artikel 26 Slotbepalingen

1. Elker ziet erop toe dat de klachtencommissie werkt volgens de klachtenregeling en het door de klachtencommissie op te stellen reglement. De klachtenregeling dient in overeenstemming met de geldende wettelijke regelingen opgesteld te worden en op passende wijze onder de aandacht van de cliënten en de ouders te worden gebracht.
2. Wijziging en vaststelling van de klachtenregeling geschiedt door het bestuur, met inachtneming van de aan de medezeggenschapsraden toekomende bevoegdheden.
3. Wijzigingen in de klachtenregeling worden slechts doorgevoerd met instemming van de klachtencommissie.
4. De klachtenregeling valt onder de werking van het door Elker gehanteerde privacyreglement dat hierop onverkort van toepassing is.
5. De klachtenregeling wordt eens per drie jaar geëvalueerd.
6. Over geschillen waarin deze regeling niet voorziet beslist de voorzitter.
7. Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2026.
