

De Raad van Bestuur van Levvel/Levvel5 heeft de behandeling van klachten tegen de organisatie en/of haar werknemers geregeld in de "Klachten- en bemiddelingsregeling Levvel/Levvel5". Onderdeel van de regeling is de instelling van een onafhankelijke klachtencommissie. Overeenkomstig het bepaalde in het derde lid van artikel 4.2.1 van de Jeugdwet heeft de commissie onderstaand reglement opgesteld betreffende de wijze waarop zij haar werkzaamheden verricht.

Reglement Klachtencommissie Levvel/Levvel5

Algemene bepalingen

1. Waar in dit reglement de mannelijke vorm wordt gebruikt, wordt geacht ook de vrouwelijke of genderneutrale vorm gebruikt te zijn.
2. De klachtencommissie (verder te noemen: de commissie) laat zich bij de uitvoering van haar werkzaamheden ondersteunen door een secretaris die met instemming van de commissie beschikbaar wordt gesteld of bekostigd door Levvel/Levvel5 (verder te noemen: Levvel) en die voor de uitvoering van zijn werkzaamheden verantwoording verschuldigd is aan de voorzitter van de commissie.
3. Correspondentie tussen klager, degene(n) over wie wordt geklaagd (verder te noemen: beklaagde), de commissie en anderen die bij de behandeling van een bij de commissie ingediende klacht betrokken zijn, wordt gevoerd door tussenkomst van de secretaris, wiens e-mailadres wordt vermeld op de website van Levvel.
4. De correspondentie wordt bij voorkeur uitgewisseld per e-mail en als dit niet mogelijk is via verzending van per post.
5. De commissie en de secretaris zijn gehouden tot geheimhouding jegens anderen dan klager en beklaagde van hetgeen hen in het kader van de klachtbehandeling ter kennis komt, tenzij het gaat om informatie die evident niet vertrouwelijk is dan wel die buiten de klachtenprocedure om al openbaar was of is.
6. De leiding van een klachtonderzoek berust bij de voorzitter van de commissie of bij diens verhindering bij een plaatsvervangend voorzitter.
7. Betreft een ingediende klacht vrijheidsbeperkende maatregelen als bedoeld in hoofdstuk 6 van de Jeugdwet, dan geschiedt de behandeling daarvan met inachtneming van het klachtrecht dat voor dergelijke maatregelen bij of krachtens de wet is vastgesteld (paragraaf 6.5 van de Jeugdwet).

Indiening en ontvankelijkheidsbeoordeling

8. Een klacht wordt ingediend bij de secretaris van de commissie.
9. Zo snel mogelijk na ontvangst van een ingediende klacht
 - a. stuurt de secretaris de klager een ontvangstbevestiging, vergezeld van een kopie van dit reglement,
 - b. legt de secretaris de klacht voor aan de voorzitter van de commissie ter beoordeling van de ontvankelijkheid.
10. De voorzitter beoordeelt namens de commissie de ontvankelijkheid van de klacht en vraagt hierover zo nodig advies aan een of meer andere leden van de commissie.
11. Een klacht is ontvankelijk als zij voldoet aan de vereisten van de klachtenregeling van Levvel.
12. De commissie geeft klager binnen twee weken na ontvangst van de klacht uitsluitel over de beoordeling van de ontvankelijkheid.
13. Als de commissie de klacht geheel of gedeeltelijk niet-ontvankelijk verklaart, motiveert de commissie op grond waarvan dit geschiedt. Als de klacht niet-ontvankelijk is verklaard omdat de klacht naar het oordeel van de commissie een gedraging betreft waarvoor niet Levvel, maar een andere organisatie verantwoordelijkheid draagt, vermeldt de commissie bij welke organisatie of instantie klager zijn klacht desgewenst alsnog kan indienen.
14. Als bij de ontvankelijkheidsbeoordeling blijkt dat de formulering van de klacht een goede beoordeling of klachtafhandeling in de weg staat, verzoekt de commissie klager de formulering van de klacht aan te passen en/of te verduidelijken, voordat zij uitsluitel geeft over haar beoordeling van de ontvankelijkheid. De termijn, bedoeld in punt 12, wordt in dat geval zo nodig verlengd tot twee weken na ontvangst van de aangepaste of verduidelijkte klacht.

Het in behandeling nemen van een klacht

15. Als de commissie de klacht ontvankelijk heeft verklaard, stuurt zij de klacht door naar beklagde, vergezeld van een kopie van dit reglement.
16. De behandeling van de klacht geschiedt door drie leden van de commissie, waaronder de voorzitter. De voorzitter bepaalt, mede gezien hun beschikbaarheid, welke leden bij de behandeling worden betrokken.
17. Een commissielid heeft een verschoningsplicht in gevallen dat dit lid een persoonlijk belang heeft bij een ingediende klacht of wanneer er op andere wijze feiten of omstandigheden bestaan waardoor de onpartijdigheid van dit lid in het geding komt.
18. De commissie kan een klacht zonder verder onderzoek, verdere behandeling en hoorzitting 'kennelijk ongegrond' verklaren, als direct al overduidelijk is dat deze ongegrond is. De commissie stelt de klager, de beklagde en de Raad van Bestuur van Levvel van een dergelijk besluit gemotiveerd op de hoogte.
19. De commissie kan alsnog besluiten tot niet-ontvankelijkheidsverklaring van een klacht of tot onbevoegdverklaring van de commissie, als haar nadat de klacht in behandeling is genomen feiten en omstandigheden ter kennis komen waaruit blijkt dat de klacht niet voldoet aan de vereisten van de klachtenregeling.
20. De commissie kan besluiten het in behandeling nemen van (ofwel een reeds lopende behandeling van) een klacht op te schorten voor een door haar te bepalen duur, als de klager een naar inhoud of strekking zelfde klacht ook aanhangig heeft gemaakt bij enige andere ter zake bevoegde instantie. De commissie stelt de klager en de beklagde van een dergelijk besluit op de hoogte.
21. De commissie kan besluiten een klacht niet (verder) in behandeling te nemen, dan wel een reeds ingezette behandeling daarvan te staken, als zij van oordeel is dat de klacht naar inhoud of strekking reeds eerder is behandeld door de commissie of enige andere ter zake bevoegde instantie. De commissie stelt de klager, de beklagde en de Raad van Bestuur van Levvel van een dergelijk besluit gemotiveerd op de hoogte.
22. De commissie kan besluiten een klacht niet (verder) in behandeling te nemen, dan wel een reeds ingezette behandeling daarvan te staken, als zij van oordeel is dat de klager de klachtenprocedure gebruikt voor een ander doel dan waarvoor deze is bestemd. De commissie stelt de klager, de beklagde en de Raad van Bestuur van een dergelijk besluit gemotiveerd op de hoogte.

Behandeling van de klacht: het onderzoek, hoor en wederhoor

23. Als de commissie de klacht ontvankelijk acht en in behandeling neemt, stelt zij klager en beklagde in de gelegenheid hun zienswijze op de klacht mondeling en in de regel in elkaars aanwezigheid toe te lichten tijdens een door de commissie te beleggen hoorzitting. De datum van de zitting wordt vastgesteld binnen een termijn van twee tot vier weken nadat de klacht ontvankelijk is verklaard.
24. Als een zitting binnen de in het vorig lid genoemde termijn niet mogelijk blijkt, wordt de hoorzitting zo spoedig mogelijk daarna belegd.
25. De commissie stelt de beklagde in de gelegenheid uiterlijk vijf werkdagen voorafgaand aan de zitting een schriftelijke reactie te geven op de ingediende klacht, welke reactie na ontvangst per omgaande wordt doorgestuurd naar de klager.
26. Klager en beklagde kunnen zich tijdens de zitting desgewenst laten bijstaan door een door hen uit te nodigen persoon. Klager en beklagde delen de commissie voorafgaand aan de zitting mee wie hen tijdens de zitting zal bijstaan.
27. De commissie kan nadere schriftelijke informatie opvragen die zij van belang acht voor een juiste beoordeling van de klacht. Voor zover de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) of andere toepasselijke regels vereisen, geschiedt het inwinnen van niet-openbaar beschikbare informatie en het raadplegen of inzien van niet-openbare stukken met schriftelijke toestemming van de klager. Alle informatie die ter kennis van de commissie komt is ter inzage voor zowel klager als beklagde.

28. De commissie onderzoekt zoveel mogelijk de ware toedracht van de gedraging(en) waarover is geklaagd en streeft naar het zo goed mogelijk reconstrueren van wat feitelijk is voorgevallen. De commissie kan met het oog hierop besluiten om getuigen te horen, van welk besluit klager en beklaagde op de hoogte worden gesteld.
29. De commissie kan in overleg met de klager en de beklaagde voorafgaand aan of tijdens de hoorzitting beslissen dat gepoogd zal worden de klacht via bemiddeling af te (doen) handelen. De commissie stelt hiervoor een termijn vast, na afloop waarvan zij de klachtbehandeling voorzet, (nader) aanhoudt dan wel beëindigt.
30. De hoorzitting geschiedt in beslotenheid en wordt geleid door de voorzitter. De commissie kan besluiten tot het maken van een geluidsopname tijdens de zitting, welke opname nadat zij haar onderzoek heeft afgerond en tot een oordeel is gekomen zal worden vernietigd. De commissie kan andere aanwezigen tijdens de zitting toestaan een geluidsopname te maken op voorwaarde dat de eigenaar van de opname de opname zonder toestemming van de commissie niet met derden zal delen of openbaar zal maken.
31. Als de commissie klager en beklaagde bij uitzondering niet in elkaars aanwezigheid hoort, maakt zij van het horen een samenvattend verslag op hoofdpunten, welk verslag zowel aan klager als aan beklaagde zal worden toegezonden. Hetzelfde geldt als de commissie bij haar onderzoek andere personen hoort, zoals getuigen of deskundigen, buiten aanwezigheid van de klager en/of beklaagde.
32. De voorzitter geeft de klager tijdens de zitting het laatste woord.

Beoordeling van de klacht

33. De commissie kan een klacht, nadat zij zo goed mogelijk heeft vastgesteld wat feitelijk is voorgevallen, geheel of gedeeltelijk gegrond of ongegrond verklaren.
34. De commissie verklaart een klacht (op dit punt) ongegrond als zij vaststelt of aannemelijk acht dat de onderzochte gedraging zich niet heeft voorgedaan en de klacht dus feitelijke grondslag mist.
35. De commissie onthoudt zich (op dit punt) van een oordeel over een klacht, als zij niet heeft kunnen vaststellen of aannemelijk acht dat de onderzochte gedraging zich feitelijk heeft voorgedaan.
36. De commissie overweegt (op dit punt) de gegrondheid van een klacht, als zij heeft vastgesteld of aannemelijk acht dat de onderzochte gedraging zich feitelijk heeft voorgedaan, zich daarbij rekenschap gevend van:
 - a. de eisen die bij of krachtens de wet worden gesteld aan jeugdhulp van goed niveau, dat wil zeggen aan hulp die veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht wordt verleend en is afgestemd op de reële behoefte van de jeugdige of ouder,
 - b. de waarden en normen die Levvel zelf uitdraagt als principes van goede hulpverlening,
 - c. de zorg die een goede hulpverlener bij zijn werkzaamheden in acht dient te nemen,
 - d. de naleving van voorschriften en procedures,
 - e. algemene beginselen van behoorlijkheid die aan de hulpverlening van Levvel in redelijkheid gesteld kunnen worden.

De commissie geeft geen oordeel over juridische aansprakelijkheid of schadevergoeding.

37. De commissie stelt haar bevindingen, overwegingen en oordeel op schrift in de vorm van een uitspraak. Als de commissie een klacht (deels) gegrond verklaart, kan zij aanbevelingen in de uitspraak opnemen om de klacht op te lossen of het ontstaan van vergelijkbare klachten in de toekomst te voorkomen.
38. De commissieleden die bij de klachtafhandeling zijn betrokken beslissen met gewone meerderheid van stemmen over de vaststelling van de uitspraak. De uitspraak vermeldt de namen van de leden die de uitspraak hebben vastgesteld.

Bekendmaking uitspraak

39. De secretaris stelt de klager, de beklagde en de Raad van Bestuur in beginsel binnen twee weken na de datum van de hoorzitting in kennis van de uitspraak van de commissie.
40. Als het de commissie niet mogelijk is haar uitspraak uit te brengen binnen de in het vorige lid genoemde termijn, doet de secretaris daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en de beklagde, onder vermelding van de termijn waarbinnen de commissie haar uitspraak verwacht uit te brengen.
41. Als de commissie oordeelt dat de klacht een ernstige situatie betreft met een structureel karakter, stelt de commissie de Raad van Bestuur hiervan in kennis. Als de commissie niet is gebleken dat de Raad van Bestuur ter zake maatregelen heeft getroffen, meldt de commissie deze klacht aan de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd. Onder een klacht over een ernstige situatie wordt verstaan een klacht over een situatie waarbij sprake is van onverantwoorde hulp als bedoeld in artikel 4.2.2 van de Jeugdwet.

Archivering en verslaglegging

42. De commissie bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Het dossier wordt maximaal twee jaar na afhandeling van de klacht bewaard, waarna het wordt vernietigd.
43. De commissie stelt jaarlijks uiterlijk op 1 juni een geanonimiseerd jaarverslag op over de in het voorafgaande jaar behandelde klachten en voert, mede aan de hand hiervan, jaarlijks overleg met de Raad van Bestuur van Level over algemene signalen, klachten of kwesties.
44. Het jaarverslag vermeldt in elk geval het aantal klachten dat in het voorafgaande jaar bij de commissie is ingediend, het aantal klachten dat de commissie in behandeling heeft genomen, de aard daarvan en de het resultaat van de behandeling.

Slotbepalingen

45. In situaties waarin dit reglement niet voorziet, beslist de voorzitter voor zover het de werkwijze van de commissie betreft. In overige onvoorziene omstandigheden beslist de Raad van Bestuur van Level.
46. Dit reglement is vastgesteld op 11 juni 2021 en wordt bekendgemaakt op de website van Level, samen met andere informatie over de Klachten- en bemiddelingsregeling van de organisatie.