



Onafhankelijke Klachtencommissie
Jeugdwet

Klachtenreglement Onafhankelijke klachtencommissie Jeugdwet

Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

a. De Wet:

De Jeugdwet¹

b. Jeugdige:

Persoon die:

1° de leeftijd van achttien jaar nog niet heeft bereikt,

2° de leeftijd van achttien jaar doch niet de leeftijd van drieëntwintig jaar heeft bereikt en ten aanzien van wie op grond van deze wet:

- is bepaald dat de voortzetting van jeugdhulp als bedoeld in onderdeel 1°, waarvan de verlening was aangevangen vóór het bereiken van de leeftijd van achttien jaar, noodzakelijk is;
- vóór het bereiken van de leeftijd van achttien jaar is bepaald dat jeugdhulp noodzakelijk is, of
- is bepaald dat na beëindiging van jeugdhulp die was aangevangen vóór het bereiken van de leeftijd van achttien jaar, binnen een termijn van een half jaar hervatting van de jeugdhulp noodzakelijk is;

c. Jeugdhulpaanbieder:

Een natuurlijke persoon die jeugdhulp verleent of een rechtspersoon die bedrijfsmatig jeugdhulp doet verlenen.

d. Klacht:

Een schriftelijke uiting van onvrede over een gedraging van een jeugdhulpaanbieder jegens een jeugdige, ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent, of een pleegouder in het kader van de verlening van jeugdhulp.

¹ Stb.2014, 105

e. Gedraging:

Enig handelen of nalaten van de jeugdhulpaanbieder of van voor hem werkzame personen, alsmede het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor een klager.

f. Klager:

1. de jeugdige, de gezaghebbende ouder, de ouder zonder gezag, de voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent, of de pleegouder dan wel degene, die anderszins als wettelijk vertegenwoordiger van klager optreedt.
2. een nabestaande indien de jeugdige, de ouder, de ouder zonder gezag, de voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent, of de pleegouder is overleden.
3. een persoon die schriftelijk is gemachtigd door de onder 1 of 2 genoemde personen tot het indienen van een klacht.

g. Beklaagde:

De jeugdhulpaanbieder op wie de klacht betrekking heeft.

h. Klachtencommissie:

De Onafhankelijke Klachtencommissie Jeugdwet, die is ingesteld op grond van artikel 4.2.1. van de Jeugdwet en die is belast met de behandeling van klachten als bedoeld onder d.

i. Klachtenregeling:

Klachtenregeling van de Onafhankelijke Klachtencommissie Jeugdwet voor jeugdhulpaanbieders vallend onder de Jeugdwet.

j. Regeling klachtbehandeling SCAG:

De regeling van de SCAG voor het behandelen van op schrift gestelde klachten door een klachtenfunctionaris.

k. Klachtenfunctionaris:

De klachtenfunctionaris die betrokken is bij de behandeling van de klacht op grond van de Regeling klachtbehandeling SCAG.

l. Vertrouwenspersoon jeugdige of (pleeg) ouders

Een vertrouwenspersoon, als bedoeld in artikel 1.1. Jeugdwet: persoon die beroepsmatig of niet incidenteel als vrijwilliger, jeugdigen, ouders of pleegouders op hun verzoek ondersteunt bij de uitoefening van hun rechten jegens de gemeente, de jeugdhulpaanbieder of de gecertificeerde instelling, voor zover deze rechten samenhangen met de in de Jeugdwet geregelde onderwerpen;

m. Vertrouwenspersoon beklagde

Vertrouwenspersoon van de SCAG, die op verzoek van een beklagde ondersteuning biedt in

procedure bij de klachtencommissie.

n. de Stichting SCAG

Stichting Complementaire en Alternatieve Gezondheidszorg, die de bij haar aangesloten jeugdhulpaanbieders een klachtenregeling, de inzet van een klachtenfunctionaris en de aansluiting bij wettelijk verplichte klachten- en geschillencommissies aanbiedt.

o. Register SCAG

Register, waar de bij de SCAG aangesloten jeugdhulpaanbieders staan ingeschreven.

Samenstelling en taak klachtencommissie

Artikel 2 Samenstelling klachtencommissie

1. De commissie bestaat uit minimaal een voorzitter en twee leden en minimaal een plaatsvervangende voorzitter en twee plaatsvervangende leden. Een lid neemt plaats vanuit het cliëntperspectief en het andere lid neemt plaats vanuit het zorgverleners perspectief. De voorzitter en de leden en hun plaatsvervangers maken geen deel uit van de SCAG. De voorzitter en zijn plaatsvervanger zijn jurist. De klachtencommissie heeft voldoende kennis en ervaring op de terreinen van psychosociale jeugdhulpverlening. Desgewenst kan een inhoudelijk deskundige toegevoegd worden aan de commissie.
2. Aan de commissie wordt een ambtelijk secretaris toegevoegd.
3. De leden worden benoemd voor een periode van maximaal vier jaar. Zij kunnen voor één aansluitende periode van maximaal vier jaar worden herbenoemd.
4. Aan de behandeling van klachten nemen deel: een voorzitter, een lid handelend vanuit het cliëntperspectief en een lid handelend vanuit het zorgverleners perspectief. De commissie die de klacht behandelt, wordt samengesteld door de voorzitter. De leden, die aan de behandeling van een klacht deelnemen, bekleden geen (neven)functie die het vormen van een onafhankelijk oordeel kunnen beïnvloeden. Aan de behandeling van een klacht wordt niet deelgenomen door een lid, op wiens gedraging de klacht rechtstreeks betrekking heeft of die op een andere wijze bij de gedraging betrokken is (geweest), bijvoorbeeld als opleider.

Artikel 3 Einde lidmaatschap commissie

1. Een lid van de commissie verliest zijn lidmaatschap:
 - a. door zijn overlijden;
 - b. door het verlies van het vrije beheer over zijn vermogen;
 - c. door schriftelijke ontslagneming (bedanken);
 - d. door het verstrijken van de periode waarvoor hij is benoemd;

2. Een lid van de commissie wordt ontslagen:
 - a. als het lid de hoedanigheid verkrijgt die onverenigbaar is met het uitoefenen van zijn functie;
 - b. op verzoek van de commissie.
3. In aanvulling op de in lid twee genoemde gronden kan de voorzitter van de commissie ontslagen worden, wanneer de commissie niet werkt conform het onderhavige reglement van de klachtencommissie.
4. Ontslag kan niet plaatsvinden voordat de voorzitter en leden van de commissie gehoord zijn over het voornemen hiertoe.
5. Een verzoek zoals bedoeld in het tweede lid van dit artikel doet de klachtencommissie alleen, als zij van mening is dat het lid zijn taken verwaarloost of kennelijk ongeschikt is voor de uitvoering van zijn taken.

Artikel 4 Taak klachtencommissie

1. De klachtencommissie is belast met het behandelen van klachten en geven van een schriftelijk onderbouwd oordeel over de gegrondheid van een klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen voor beklaagde.
2. De klachtencommissie stelt een reglement op waarin de werkwijze van de klachtencommissie is opgenomen.
3. De klachtencommissie geeft geen oordeel over de juridische aansprakelijkheid, respectievelijk schadevergoeding.

Ontvankelijkheid

Artikel 5 Vereisten indienen klacht

1. De klager kan bij de klachtencommissie een klacht indienen door het klachtenformulier in te vullen en dit digitaal of schriftelijk in te dienen bij de Klachtencommissie.
2. Een klacht dient te zijn gesteld in de Nederlandse taal en te zijn voorzien van:
 - a. naam, adres, woonplaats, telefoonnummer en eventueel een e-mailadres van de klager;
 - b. een datering;
 - c. een duidelijke omschrijving van de jeugdhulpaanbieder op wie de klacht betrekking heeft en -als de klacht (mede) betrekking heeft op een medewerker van de jeugdhulpaanbieder - de naam van de medewerker;

- d. een duidelijke omschrijving van de gedraging waarop de klacht betrekking heeft en de datum waarop deze heeft plaatsgevonden, of de periode waarin;
 - e. bij nieuwe feiten die zich hebben voorgedaan, die niet bij de eerdere klachtbehandeling zijn meegenomen en die redelijkerwijs tot een andere beoordeling van de klacht zouden kunnen leiden -als er eerder een klacht is ingediend over dezelfde gedraging.
3. Indien een klacht niet voldoet aan de vereisten die in lid 2 zijn gesteld, dan wordt de klager hierover geïnformeerd en schriftelijk in de gelegenheid gesteld alsnog aan de vereisten te voldoen binnen twee weken. De commissie kan de termijn verlengen met twee weken, onder opgaaf van redenen.

Artikel 6

1. Een klachtencommissie verklaart een klager niet ontvankelijk in zijn klacht als:
- a. de klacht niet aan de vereisten van lid 1 of lid 2 van artikel 5 voldoet en de klager niet alsnog aan de vereisten heeft voldaan, nadat hij hiertoe op grond van artikel 5 lid 3 in de gelegenheid is gesteld;
 - b. de klacht is ingediend door een persoon die niet voldoet aan de in deze regeling opgenomen definitie van klager;
 - c. de jeugdhulpaanbieder niet is ingeschreven in het register van de SCAG Stichting;
 - d. eerder een oordeel is uitgesproken over een klacht van dezelfde klager over dezelfde gedraging en zich daarna geen nieuwe feiten of omstandigheden hebben voorgedaan die redelijkerwijs tot een andere beoordeling van de klacht zouden kunnen leiden;
 - e. indien de klacht betrekking heeft op gebeurtenissen die langer dan een jaar voor indiening van de klacht hebben plaatsgevonden, tenzij klager ter zake van de overschrijding van deze termijn naar het oordeel van de klachtencommissie redelijkerwijs geen verwijt treft;
 - f. de gebeurtenissen die onderwerp van de klacht zijn, hebben plaatsgevonden in de periode dat de beklaagde niet was aangesloten bij de klachtencommissie van de SCAG. De klacht kan wel in behandeling worden genomen wanneer tussen de SCAG en de beklaagde alsnog een overeenkomst is gesloten, waarbij is afgesproken dat de klacht toch kan worden behandeld.
2. Indien de klachtencommissie besluit de klacht niet in behandeling te nemen dan stelt zij de indiener van de klacht en beklaagde schriftelijk en gemotiveerd in kennis van deze beslissing.

Artikel 7

De klachtencommissie verklaart een klager niet ontvankelijk in zijn klacht, of schort de behandeling op als een klacht van dezelfde klager over dezelfde gedraging nog in behandeling is bij een tuchtcollege, of een andere klachtencommissie.

Behandeling van klachten

Artikel 8

1. De ambtelijk secretaris stuurt binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging.
2. De ontvangstbevestiging bevat informatie over:
 - a. de werkwijze van de klachtencommissie;
 - b. de mogelijkheid voor de klager om zich te laten bijstaan door een vertrouwenspersoon of zich te laten vertegenwoordigen door een gemachtigde;
 - c. de start van de procedure en de afhandelingstermijn;
 - d. de mogelijkheid tot bemiddeling als bedoeld in artikel 10 van dit klachtenreglement.
3. De ambtelijk secretaris stuurt een kopie van de klacht naar de beklaagde op wie de klacht betrekking heeft, als de klacht ontvankelijk is verklaard.
4. De commissie verzoekt de beklaagde de daarvoor in aanmerking komende medewerkers in kennis te stellen van de klacht.

Artikel 9

1. Partijen hebben het recht zich bij de behandeling van een klacht door derden te laten bijstaan.
2. De klager geeft expliciete toestemming aan beklaagde voor het verstrekken van alle naar het oordeel van de beklaagde voor de beoordeling van de klacht relevante gegevens, inclusief de gegevens over de verleende jeugdhulp, aan de commissie voor de behandeling van de klacht.
3. Als voor het verweer tegen de klacht het verstrekken van informatie over een ander dan klager is vereist, verstrekt de beklaagde deze slechts met toestemming van deze ander aan de klachtencommissie.
4. In geval de klacht is ingediend door een nabestaande van een persoon genoemd in artikel 1 sub f 1 dan is het aan de beklaagde te beoordelen in hoeverre hij voor het verstrekken van voor de beoordeling van de klacht relevante gegevens toestemming van de overleden persoon mag veronderstellen.
5. Als de klager of de personen onder lid 3 geen toestemming geven voor gegevensverstrekking door beklaagde aan de klachtencommissie of als beklaagde geen toestemming meent te mogen veronderstellen voor gegevensverstrekking aan de klachtencommissie, is het aan de klachtencommissie te beoordelen of de klacht in behandeling kan worden genomen en zo ja, welke gevolgen zij hieraan verbindt voor de beoordeling van de klacht.

Bemiddeling

Artikel 10

1. Als de klachtenfunctionaris van de SCAG nog niet bij de behandeling van de klacht betrokken is geweest op grond van de regeling klachtbehandeling van de SCAG, vraagt de

- voorzitter, indien de klacht zich naar zijn oordeel leent voor bemiddeling, of de klager wenst mee te werken aan het oplossen van de klacht door middel van bemiddeling.
2. Bemiddeling vindt plaats door de klachtenfunctionaris van de SCAG.
 3. Indien een klager instemt met bemiddeling wordt, gedurende de periode dat de bemiddeling plaatsvindt, de afhandelingstermijn voor de klacht opgeschort.
 4. De ambtelijk secretaris informeert de klager en beklaagde schriftelijk over deze opschorting.

Behandeling door klachtencommissie

Artikel 11

1. Indien een klager geen bemiddeling wenst of de bemiddeling niet tot het door de klager gewenste resultaat leidt, wordt de klacht door de ambtelijk secretaris voorgelegd aan de klachtencommissie.
2. De klachtencommissie stuurt de op de zaak betrekking hebbende stukken schriftelijk of elektronisch toe aan beide partijen en stelt de beklaagde in de gelegenheid binnen vier weken schriftelijk op de klacht te reageren.
3. De commissie stelt na ontvangst van de schriftelijke reactie van de beklaagde, dan wel bij het uitblijven van deze reactie, na het verstrijken van de termijn van vier weken, een datum vast voor een hoorzitting waarin beide partijen de gelegenheid krijgen hun standpunt mondeling toe te lichten.
4. Partijen worden in elkaars aanwezigheid gehoord. Op gemotiveerd verzoek van degene die de klacht heeft ingediend kunnen partijen afzonderlijk worden gehoord. Het verzoek kan slechts om zwaarwegende redenen worden gehonoreerd door de voorzitter van de klachtencommissie.
5. Een hoorzitting is niet openbaar. Het is partijen niet toegestaan een opname te maken van hetgeen tijdens de zitting aan de orde komt, tenzij alle aanwezigen daarmee nadrukkelijk instemmen.
6. Partijen zijn niet verplicht om op de hoorzitting te verschijnen. Bij afwezigheid van één of beide partijen kan de klachtencommissie haar oordeel over de klacht baseren op de aanwezige stukken.
7. De klachtencommissie kan afzien van een hoorzitting en de klacht op basis van de stukken beoordelen indien beide partijen hebben aangegeven geen prijs te stellen op een hoorzitting. De klachtencommissie kan in deze situaties en op verzoek van één van partijen ook bepalen dat het horen schriftelijk plaatsvindt, of dat partijen gescheiden worden gehoord, waarbij beide partijen in de gelegenheid worden gesteld op elkaars standpunten schriftelijk te reageren.
De klachtencommissie kan te allen tijde bepalen dat de hoorzitting via een videoverbinding plaatsvindt.

Inwinnen en raadplegen informatie

Artikel 12

1. De klachtencommissie is bevoegd bij derden informatie in te winnen, voor zover relevant voor de behandeling van de klacht.
2. De persoon tot wie een verzoek om informatie is gericht, verstrekt de gevraagde gegevens voor zover dit niet in strijd is met enige wettelijke plicht tot geheimhouding.
3. De klachtencommissie verstrekt schriftelijk of elektronisch de ingewonnen informatie aan partijen voor zover deze op de klacht of op het verweer betrekking heeft. De partijen worden in de gelegenheid gesteld om hierop binnen twee weken schriftelijk of elektronisch naar de commissie te reageren.

Intrekking van de klacht

Artikel 13

Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht schriftelijk intrekt. Dit kan op ieder moment in de procedure.

De klachtencommissie stelt de beklaagde en de klager op de hoogte van het feit dat de klacht niet verder wordt behandeld.

Oordeel van de klachtencommissie

Artikel 14

1. Na het beschikbaar zijn van alle daartoe naar het oordeel van de commissie noodzakelijke gegevens geeft de klachtencommissie uiterlijk binnen 4 maanden een schriftelijk en met redenen omkleed oordeel over de gegrondheid van de klacht en stelt, de klager en de beklaagde hiervan in kennis. De klachtencommissie kan haar oordeel voorzien van aanbevelingen.
2. De afhandelingstermijn begint te lopen op het moment dat een klacht volledig voldoet aan de vereisten zoals vastgelegd in artikel 5 van deze Klachtenregeling.
3. Bij dreigende overschrijding van de termijn informeert de klachtencommissie de klager en de beklaagde hierover schriftelijk met vermelding van de redenen. De klachtencommissie zal in dat geval binnen 4 weken haar oordeel over de klacht en de eventuele aanbevelingen uitbrengen.
4. De commissie neemt met meerderheid van stemmen een beslissing over de klacht en de eventuele aanbevelingen.

Artikel 15

Het oordeel van de klachtencommissie is schriftelijk en voldoet daarnaast aan de volgende vereisten:

- a. het oordeel bevat de naam van de indiener van de klacht en de beklaagde jeugdhulpaanbieder;
- b. het oordeel bevat de namen van de voorzitter en de leden die de klacht hebben behandeld;
- c. het oordeel bevat een omschrijving van relevante feiten en omstandigheden;
- d. het oordeel bevat een omschrijving van de klacht;
- e. het oordeel bevat de standpunten van de indiener van de klacht en de beklaagde jeugdhulpaanbieder;
- f. het oordeel geeft de wijze waarop de klacht is behandeld weer;
- g. het oordeel geeft het oordeel van de klachtencommissie over de gegrondheid van de klacht weer en is met redenen omkleed;
- h. het oordeel is ondertekend door de ambtelijk secretaris en de voorzitter;
- i. het oordeel geeft eventuele aanbevelingen.

Verplichte reactie van beklaagde op oordeel

Artikel 16

1. De beklaagde deelt de klager en de klachtencommissie binnen vier weken na dagtekening van het verzendbericht van het oordeel van de klachtencommissie schriftelijk dan wel digitaal mee of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen, en zo ja welke en in geval van aanbevelingen als bedoeld in artikel 14 lid 1- of hij deze opvolgt. Bij afwijking van deze termijn doet de beklaagde daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en de klachtencommissie, onder vermelding van de termijn waarbinnen de beklaagde zijn standpunt aan hen kenbaar zal maken. Dit uitstel bedraagt ten hoogste vier weken.
2. Als een reactie van beklaagde binnen de in lid 1 (verlengde) termijn uitblijft of als deze reactie naar het oordeel van de klachtencommissie onvoldoende is, stuurt de klachtencommissie hem een herinnering met een laatste termijn. Bij het uitblijven van een reactie binnen laatstgenoemde termijn, of als de reactie naar het oordeel van de klachtencommissie nog steeds onvoldoende is, stuurt de klachtencommissie het oordeel door naar de beroepsvereniging van beklaagde. met de mededeling dat beklaagde hierop niet heeft gereageerd dan wel dat de reactie van klager naar het gemotiveerde oordeel van de klachtencommissie onvoldoende is. De klachtencommissie brengt de beklaagde vooraf op de hoogte van het informeren van de beroepsvereniging.

Artikel 17 Klacht betreffende ernstige situatie met een structureel karakter

Als een klacht over een gedraging van een jeugdhulpaanbieder betrekking heeft op een ernstige situatie met een structureel karakter, stelt de klachtencommissie de jeugdhulpaanbieder daarvan in kennis. Als de klachtencommissie niet is gebleken dat de jeugdhulpaanbieder ter zake maatregelen heeft getroffen, meldt de klachtencommissie deze klacht aan de, op grond van de Jeugdwet met het toezicht belaste ambtenaren. Onder een klacht over een ernstige situatie wordt verstaan een klacht over een situatie waarbij sprake is van onverantwoorde hulp.

Artikel 18 Bekendmaking klachtenregeling

De jeugdhulpaanbieder draagt er zorg voor dat deze klachtenregeling wordt bekendgemaakt, onder andere door vermelding op de eigen website, in folders en het mondeling wijzen op het bestaan van de klachtenregeling in geval van een klacht.

Geheimhouding, wraking en verschoning

Artikel 19

De (plaatsvervangende) leden van de commissie als mede de aan de commissie verbonden (plaatsvervangend) ambtelijke secretaris en medewerkers zijn tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle de partijen betreffende gegevens die hen bij de behandeling van het geschil ter kennis zijn gekomen. Dit betekent dat deze gegevens, behoudens de uit de wet voortvloeiende meldplicht, niet aan derden mogen worden verstrekt.

Artikel 20

1. Elk van de leden van de commissie, die met de behandeling van de klacht belast zijn, kan door één of door beide partijen worden gewraakt, indien gerechtvaardigde twijfel bestaat aan zijn onpartijdigheid of onafhankelijkheid. Wraking kan worden gedaan uiterlijk binnen een week na dagtekening van het bericht van de commissie over de samenstelling van de commissie, of als het gaat om wraking vanwege het gedrag van een lid van de commissie ter zitting. In het laatste geval kan dit verzoek mondeling ter zitting worden gedaan met een schriftelijke bevestiging binnen een week na de zitting waar de klacht is behandeld, dan wel schriftelijk uiterlijk binnen een week na de zitting.
2. Een wrakingsverzoek dient schriftelijk of elektronisch en gemotiveerd ingediend te worden. De behandeling van de klacht zal worden aangehouden totdat op het verzoek door de wrakingscommissie is beslist.
3. Een tijdig wrakingsverzoek wordt voorgelegd aan de wrakingscommissie van de OKJ. De wrakingscommissie neemt het verzoek tot wraking zo spoedig mogelijk in behandeling. De procedure voor de behandeling van een wrakingsverzoek is vastgelegd in het reglement van de wrakingscommissie van de OKJ.

4. Op grond van feiten of omstandigheden als bedoeld in het eerste lid kan een lid van de commissie zich ter zake van de behandeling van een klacht verschonen. Hij is verplicht dit te doen, indien de beide overige leden van de commissie die aan de behandeling van de klacht zullen deelnemen, van oordeel zijn dat de bedoelde feiten of omstandigheden zich te zijnen aanzien voordoen.
5. In geval van terechte wraking of verschoning wordt het betrokken lid (of leden) vervangen door een ander lid (of leden) van de commissie.
6. Zodra partijen schriftelijk of elektronisch op de hoogte zijn gesteld van de beslissing van de wrakingscommissie, zal de behandeling van de klacht zo spoedig mogelijk worden voortgezet.

Artikel 21 Registratie klachten

1. De klachtencommissie registreert alle klachten in een klachtenregister. De klachtencommissie brengt jaarlijks, vóór 1 april van het lopende kalenderjaar, een verslag uit aan de SCAG met betrekking tot het aantal klachten, de aard van de klachten en de daarmee samenhangende oordelen en aanbevelingen.
2. SCAG brengt jaarlijks vóór 1 mei van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar, een geanonimiseerd verslag uit van de klachtbehandelingen door de klachtencommissie en de acties die zijn ondernomen naar aanleiding van de uitgebrachte aanbevelingen.
3. Het geanonimiseerd jaarverslag wordt ingediend bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd én wordt toegezonden aan de beroepsverenigingen en de jeugdhulpaanbieders. Laatstgenoemden alleen voor zover zij op grond van de wet hun cliëntenraad moeten informeren en een publicatieplicht hebben. De SCAG publiceert het verslag op haar website.
4. De klachtencommissie bewaart alle stukken met betrekking tot een klacht of de behandeling daarvan in een (digitaal) dossier twee jaar vanaf de datum, waarop de behandeling van de klacht is afgerond, tenzij er zwaarwegende redenen zijn om deze stukken langer te bewaren.

Artikel 22

In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de klachtencommissie met meerderheid van stemmen, met inachtneming van eisen van redelijkheid en billijkheid.

Artikel 23

De SCAG ziet er namens de jeugdhulpaanbieders op toe dat de werkzaamheden van de klachtencommissie worden verricht volgens deze klachtenregeling.

Artikel 24

Dit klachtenreglement is vastgesteld door de SCAG en treedt op 1 januari 2022 in werking. Dit klachtenreglement is herzien per 1 september 2024.

De uitvoering van dit reglement is onder gebracht bij de klachtencommissie Jeugdwet van Erisietsmisgegaan.nl