



Onafhankelijke Klachtencommissie  
Jeugdwet

## Klachtenreglement Onafhankelijke Klachtencommissie Jeugdwet van de OG-CG

### Artikel 1 Begripsbepalingen

In dit klachtenreglement wordt verstaan onder:

a. De Wet:

De Jeugdwet<sup>1</sup>

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:

Jeugdhulpaanbieder als bedoeld in artikel 1.1 van de Jeugdwet<sup>2</sup>, gemeente.

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.

---

<sup>1</sup> Stb.2014, 105

<sup>2</sup> *Jeugdhulpaanbieder volgens de begripsomschrijving van de Jeugdwet*

1°. natuurlijke persoon die, het verband van natuurlijke personen dat of de rechtspersoon die bedrijfsmatig jeugdhulp doet verlenen onder verantwoordelijkheid van het college;

2°. solistisch werkende jeugdhulpverlener onder verantwoordelijkheid van het college.

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. Klachtenreglement:

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

j. Regeling klachtbehandeling Jeugdwet :

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 Jeugdwet.

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. Stichting:

De Stichting Onafhankelijke Geschillencommissie Complementaire Gezondheidszorg is opgericht door de SCAG en Zorgbelang Inclusief en is verantwoordelijk voor onder meer de Onafhankelijke klachtencommissie Jeugdwet en de Onafhankelijke Geschillencommissie-CG, die door het ministerie VWS als geschilleninstantie in de zin van de Wkkgz is erkend.

o. SCAG

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

p. Register SCAG

Register, waar de bij de SCAG aangesloten jeugdhulpaanbieders staan in geschreven.

## ***Samenstelling en taak klachtencommissie***

### **Artikel 2 Samenstelling klachtencommissie**

1. De commissie bestaat uit minimaal een voorzitter en twee door de Stichting te benoemen leden en minimaal een plaatsvervangende voorzitter en twee plaatsvervangende leden. De voorzitter en de leden en hun plaatsvervangers maken geen deel uit van de stichting. Eén lid en één plaatsvervangend lid worden door de stichting benoemd op voordracht van Zorgbelang Inclusief. En één lid en één plaatsvervangend lid worden voorgedragen door de SCAG. De voorzitter en zijn plaatsvervanger zijn jurist. De Stichting draagt er bij de benoeming zorg voor dat er binnen de klachtencommissie voldoende kennis en ervaring aanwezig is op de terreinen van jeugdhulpverlening.
2. Aan de commissie wordt door het bestuur van de stichting een ondersteunend secretaris toegevoegd. Het secretariaat van de commissie wordt verzorgd door de OG- CG.
3. De leden worden benoemd voor een periode van maximaal vier jaar. Zij kunnen voor één aansluitende periode van maximaal vier jaar worden herbenoemd. De stichting maakt een rooster van aftreden.
4. De leden dienen opgave van alle door hen beklede relevante (neven)functie(s) te doen aan de ondersteunend secretaris, die deze ter beoordeling voorlegt aan het bestuur van de Stichting OG-CG.
5. Aan de behandeling van klachten nemen deel: een voorzitter, een lid voorgedragen door de Zorgbelang Inclusief en een lid voorgedragen door de SCAG. 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.

### **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;
  - e. door ontslag hem verleend door het bestuur van de stichting bij besluit genomen met algemene stemmen in een vergadering waarin alle bestuursleden aanwezig of vertegenwoordigd zijn.
2. De stichting ontslaat een lid van de commissie:
  - 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 het bestuur van de stichting de voorzitter van de commissie tevens ontslaan, wanneer de commissie niet werkt conform het onderhavige reglement van de klachtencommissie.
4. Het bestuur van de stichting ontslaat de voorzitter niet dan nadat de stichting de voorzitter en leden van de commissie gehoord heeft 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 beklagde.
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 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; d. een duidelijke omschrijving van de gedraging waarop de klacht betrekking heeft;
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 een daarvoor te stellen termijn. De commissie kan de termijn verlengen met twee weken, onder opgaaf van redenen.

### **Artikel 6**

1. De 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 die 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;
  - 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 beklagde niet was aangesloten bij de bij de klachtencommissie van de OG-CG De klacht kan wel in behandeling worden genomen wanneer tussen SCAG en de beklagde 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 beklagde 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 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.De secretaris stuurt een kopie van de klacht naar de beklagde op wie de klacht betrekking heeft.
3. De commissie verzoekt de beklagde 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 beklagde voor het verstrekken van alle naar het oordeel van de beklagde 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 beklagde 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 beklagde te beoordelen in hoeverre hij voor het verstrekken van voor de beoordeling van de klacht relevante gegevens toestemming van de overleden persoon veronderstellen.
5. Als de klager of de personen onder lid 3 geen toestemming geven voor gegevensverstrekking door beklagde aan de klachtencommissie of als beklagde 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 Jeugdwet van de SCAG, vraagt de voorzitter van de klachtencommissie, 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 secretaris informeert de klager en beklagde 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 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 beklagde in de gelegenheid binnen één maand schriftelijk op de klacht te reageren.
3. De commissie stelt na ontvangst van de schriftelijke reactie van de beklagde, dan wel bij het uitblijven van deze reactie, na het verstrijken van de termijn van één maand, 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. De secretaris maakt een zakelijk verslag van de hoorzitting, Indien beide partijen gescheiden zijn gehoord, verstuurt de secretaris het verslag naar de andere partij en biedt deze de gelegenheid hierop schriftelijk te reageren.
7. 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.
8. 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.

### ***Inwinnen en raadplegen informatie***

#### **Artikel 12**

1. De klachtencommissie is bevoegd 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, die daarop binnen twee weken schriftelijk of elektronisch bij de commissie kunnen 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 beklagde 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 acht weken na indiening van de klacht een schriftelijk en met redenen omkleed oordeel over de gegrondheid van de klacht en stelt, de klager en de beklagde 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 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 klachtenreglement**

De jeugdhulpaanbieder draagt er zorg voor dat dit klachtenreglement wordt bekendgemaakt, onder andere door vermelding op de eigen website, in folders en het mondeling wijzen op het bestaan van het klachtenreglement 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) 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 de zitting waarop de klacht is behandeld.
2. Een wrakingsverzoek dient schriftelijk of elektronisch en gemotiveerd ingediend te worden. Tijdens een zitting kan het verzoek ook mondeling worden gedaan, maar dient het verzoek vervolgens uiterlijk binnen een week na zitting schriftelijk of elektronisch en

gemotiveerd te worden ingediend. 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 OG-CG. 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 OG-CG
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 maart van het lopende kalenderjaar, een verslag uit aan de Stichting met betrekking tot het aantal klachten, de aard van de klachten en de daarmee samenhangende oordelen en aanbevelingen.
2. Stichting brengt jaarlijks vóór 1 april 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 Stichting 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 inachtneming van eisen van redelijkheid en billijkheid.

**Artikel 23**

De Stichting ziet er namens de jeugdhulpaanbieders op toe dat de werkzaamheden van de klachtencommissie worden verricht volgens dit klachtenreglement.

**Artikel 24**

Dit klachtenreglement is vastgesteld door de Stichting en treedt op 1 december 2021 in werking.