Klachtenprocedure Almata

Documentinformatie

Doel	Deze procedure maakt het klachttraject stapsgewijs inzichtelijk, inclusief de geldende kaders van het regulier en het speciaal klachtrecht, om de rechtsbescherming van jeugdigen binnen Almata te waarborgen
Procesverantwoordelijk	Bestuurssecretaris
Eindverantwoordelijk	Management Team
Datum en versie	Augustus 2026 (6.1)
Herzien	September 2026
Bijbehorende documenten	Klachtenformulier jeugdigen Infographic klachtenroute jeugdigen Bemiddelingsformulier Format verweerschrift Klachtenregistratie

Begripsbepalingen

Almata	Een open, gesloten, hybride en ambulante jeugdzorg instelling voor jeugdigen met een civielrechtelijke titel; deze valt onder de beleidsverantwoordelijkheid van het Ministerie voor VWS
Jeugdige	Een cliënt die met een gesloten, voorwaardelijke of zonder machtiging van de kinderrechter is geplaatst binnen Almata
Klager	Een jeugdige die verblijft of verbleef binnen Almata of – afhankelijk van het klachttraject – bij (pleeg)ouders/ gezaghebbenden/voogd
Beklaagde	Een medewerker van Almata of een voor Almata werkende professional over wie een klacht is ingediend
Klachtencommissie	Een onafhankelijke commissie bestaande uit ten minste drie leden, die klachten behandelt waarbij een onderscheid wordt gemaakt tussen regulier en speciaal klachtenrecht
Jeugdstem	Organisatie van vertrouwenspersonen
Beperkende maatregelen	Vrijheidsbeperkende, controlerende, hulpverlenende en dwangmaatregelen die aan jeugdigen binnen Almata kunnen worden opgelegd
Gedragingen	Elke handeling, beslissing of het nalaten daarvan door een medewerker van Almata of voor Almata werkende professional, die gevolgen heeft voor de cliënt

Inhoud

1. Speciaal klachtrecht 3

2. Regulier klachtrecht 7

3. Vergelijking speciaal en regulier klachtrecht 12

Huishoudelijk reglement Almata 14

Bijlage 1. Infographic klachtenroute jeugdigen 19

Bijlage 2. Overdrachtsprocedure beveiliger 20

Open voor jou

1. Speciaal klachtrecht

Overzicht	
Grondslag	Jeugdwet (art. 6.5.1 – 6.6.3)
Setting	JeugdzorgPlus (gesloten jeugdzorg)
Klager	Jeugdige of gezaghebber
Bijstand	Vertrouwenspersoon (Jeugdstem); op verzoek van jeugdige mogelijk tijdens hele traject (geldt niet voor gezaghebber)
Externe bemiddeling	Op verzoek van jeugdige mogelijk
Onderwerp	Jeugdwet, beslissing over/toepassing van: - Beperkende maatregelen (art. 6.3.1 – 6.3.5 en art. 6.3.7) - Gedwongen hulpverlening en geneeskundige behandeling - Verlof (art. 6.4.1) - Meldplicht medewerkers over 'klachtwaardige' feiten
Wijze	Schriftelijk
Klachtencommissie	Speciale klachtencommissie, bestaande uit minimaal: - Jurist - Gekwalificeerde gedragswetenschapper - Arts (indien klacht tegen een geneeskundige behandelmethode) of psychiater (indien psychische stoornis)
Indientermijn	Redelijke termijn: binnen 6 maanden, ook indien uitstroom, mits de klacht gaat over de situatie die tijdens het verblijf heeft plaatsgevonden (na verstrijken beoordeling of behandeling nog mogelijk is)
Termijn klachtbehandeling	- Beslissing binnen 4 weken na ontvangst klacht - Géén verlenging mogelijk - Klachtencommissie is proceseigenaar (monitoring termijn)
Hoor en wederhoor	De klager en beklaagde worden door de klachtencommissie in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk toelichting te geven op de gedraging waarover is geklaagd
Beslissing	- Twee soorten: ongegrond of gegrond - Belang van doorzendplicht - Oordeel is bindend - Beslissing met redenen omkleed + afschrift aan klager en bestuurder + mogelijkheid aangeven tot beroep
Gevolgen gegronde klacht	- Beslissing geheel of gedeeltelijk vernietigd + vernietiging rechtsgevolgen - Nieuwe beslissing nemen + termijn - Tegemoetkoming aan klager + aangeven welke
Klachtberoep	- Raad voor de Strafrechtstoepassing en Jeugdbescherming (RSJ) (bindend besluit) - Binnen 6 weken na ontvangst beslissing

N.B. Zie pagina 13 voor een vergelijking van het speciaal en regulier klachtrecht

Open voor jou

1.1 Speciaal klachttraject

Informeel klachttraject

1. Bij aanvang van de behandeling en/of het verblijf bij Almata bespreekt een jeugdzorgwerker de huisregels met de jeugdige. Daarin is onder andere opgenomen: de informele wegen om een ongenoegen te uiten, de mogelijkheid en wijze waarop klachten ingediend kunnen worden en de werking van de klachtencommissie.
2. Allereest kunnen jeugdigen altijd een gesprek aangaan met een medewerker van Almata, zoals hun mentor, een jeugdzorgwerker, een gedragswetenschapper of een zorgmanager.
3. Daarnaast kunnen jeugdigen een beroep doen op de vertrouwenspersoon van Jeugdstem, die regelmatig een bezoek brengt aan de leefgroepen.
   🕒 Frequentie: wekelijks
4. Ook kunnen jeugdigen zich wenden tot de leden van de Jongerenraad (cliëntenraad) of zelf participeren in de Jongerenraad.
   🕒 Frequentie: tweewekelijks

Formeel klachttraject

5. Indien een jeugdige[1] een formele klacht wil indienen, vult de jeugdige het klachtenformulier in dat op de leefgroep ligt, steekt deze in een envelop en plakt hem dicht. Dit kan met hulp van een medewerker van Almata of de vertrouwenspersoon van Jeugdstem.
   ! Let op: naam + leefgroep benoemen in het formulier zijn vereisten om de klacht in behandeling te kunnen nemen.
6. De jeugdige dient de schriftelijke klacht in door deze in de afgesloten klachten-brievenbus te doen op de leefgroep.
7. De Centrale Post of, indien een hybride locatie, de beveiliger (zie bijlage 2) leegt de brievenbus en informeert de bestuurssecretaris per mail dat er een klacht ligt.
8. De bestuurssecretaris haalt de klacht op, scant de klacht in, registreert en bewaart deze digitaal op SharePoint en gedurende de klachtbehandeling fysiek in een beveiligde kast.[2]
9. De bestuurssecretaris zet de klacht uit bij de zorgmanager van de leefgroep met in cc de bestuurder.
10. De zorgmanager informeert de jeugdige uiterlijk één dag na geïnformeerd te zijn over de klacht (nogmaals) over de verschillende mogelijkheden (zie opties hieronder) en is vanaf nu aanspreekpunt voor de klager. De zorgmanager is ook verantwoordelijk voor structurele terugkoppelingen aan de bestuurssecretaris.

[1] Indien de gezaghebber een klacht wil indienen, gebeurt dit per mail aan info@almata.nl. De receptioniste zet de klacht door naar de bestuurssecretaris.

[2] Indien de klacht afkomstig is van een gezaghebber, verstuurt de bestuurssecretaris dezelfde werkdag een ontvangstbevestiging.

Open voor jou

- Optie 1: (nogmaals) in gesprek met een medewerker van Almata naar keuze;
- Optie 2: (nogmaals) in gesprek met de vertrouwenspersoon van Jeugdstem;
- Optie 3: naar de speciale klachtencommissie.

Speciale klachtencommissie

11. Indien Almata en/of Jeugdstem niet tot een voor de klager bevredigende oplossing kunnen komen, verzoekt de bestuurssecretaris de beklaagde een verweerschrift op te stellen via de zorgmanager.
12. De bestuurssecretaris zet de klacht, het verweerschrift en andere op de klacht betrekking hebbende stukken (MIDZ/dagrapportage/signaleringsplan) door naar alle leden van de speciale klachtencommissie, met in cc de zorgmanager, de bestuurder en de betrokken vertrouwenspersoon van Jeugdstem. Daarin wordt ook een terugkoppeling gegeven wat Almata met het advies van de bemiddelaar heeft gedaan. Zodra deze stukken gedeeld zijn met de speciale klachtencommissie, start het termijn van de klachtbehandeling.
    🕒 Termijn klachtbehandeling: binnen 4 weken na ontvangst (geen verlenging mogelijk)
13. De speciale klachtencommissie kan besluiten een klacht niet-ontvankelijk te verklaren wanneer de klacht onvolledig is of de commissie onbevoegd is om deze te behandelen. Er zal dan (nog) geen zitting plaatsvinden. Indien geneigd wordt naar tucht, schakelt de commissie met Jeugdstem, en Jeugdstem met de klager.
14. Indien de klacht ontvankelijk is, bepaalt de speciale klachtencommissie wie zij willen horen. De voorzitter geeft dit door aan de bestuurssecretaris.
15. De bestuurssecretaris plant (samen met het bestuurssecretariaat) één of twee fysieke hoorzittingen in van 1 tot 1,5 uur en deelt de contactgegevens van de betreffende personen met de voorzitter. Indien de speciale klachtencommissie niemand hoeft te horen, kan afstemming tussen de leden digitaal plaatsvinden.
16. De bestuurssecretaris geeft de datum, tijd en locatie van de hoorzitting(en) door aan de leden van de speciale klachtencommissie per e-mail en middels Outlook.
17. De speciale klachtencommissie stelt een uitnodigingsbrief (e-mail) op voor de personen die zij willen horen en verstuurt deze aan de bestuurssecretaris. Hierin staat tevens vermeld:
    - Of het één gezamenlijke of twee (of meer) separate zittingen betreffen;
    - Wie van Jeugdstem (naam, contactgegevens) dit eventueel bespreekt met de klager.
18. De bestuurssecretaris laat de uitnodiging via het bestuurssecretariaat versturen.
19. De bestuurssecretaris of -secretariaat voorziet in koffie en thee en is verantwoordelijk voor het fysiek voorbereiden van de stukken en notuleren. Aandachtspunten:
    - Duur voorbespreking: 15 minuten of, indien ernstige klacht, 30 minuten (speciale klachtencommissie en eventueel de zorgmanager);
    - Duur hoorzitting: 30 tot 45 minuten;

- Duur nabespreking: 15 minuten (klachtencommissie en eventueel de zorgmanager);
- Partijen zitten aan één kant, klachtencommissie aan de andere kant;
- Klachtencommissie stelt vragen, partijen krijgen kans om te reageren.

20. De klager heeft het recht om te verschijnen en zich te laten bijstaan door een vertrouwenspersoon van Jeugdstem, een familielid of een ander persoon. Indien nodig is bijstand van een tolk beschikbaar. Ook is de zorgmanager of – indien de klacht de zorgmanager zelf betreft – de bestuurder aanwezig. De klager of een representant wordt in de gelegenheid gesteld mondelinge of schriftelijke toelichting te geven. In dezelfde of een aparte hoorzitting kunnen de betrokken partijen uit het verweerschrift worden gehoord. De beklaagde is verplicht zich beschikbaar te stellen indien gevraagd door de speciale klachtencommissie. De beklaagde wordt in de gelegenheid gesteld om toelichting te geven.
21. De bestuurssecretaris laat het verslag ondertekenen door de voorzitter van de speciale klachtencommissie en de bestuurder, verstuurt het vastgestelde verslag naar de aanwezige leden en archiveert deze op SharePoint.
22. Na de hoorzitting(en) geeft de speciale commissie tekstueel een bindend oordeel:
    - De ingediende klacht is ongegrond;
    - De ingediende klacht is gegrond.
23. Indien een klacht ongegrond wordt verklaard, volgt er geen maatregel tegen de beklaagde en wordt de klacht afgesloten.
24. Indien een klacht gegrond wordt verklaard, kan de speciale klachtencommissie beslissen dat:
    - De beslissing (waarover geklaagd werd) geheel of gedeeltelijk wordt vernietigd, waardoor de gevolgen van (dat deel van) de beslissing ook ongedaan worden gemaakt;
    - Er een nieuwe beslissing genomen dient te worden en welke termijn daarvoor geldt;
    - Er een tegemoetkoming aan klager wordt gesteld en welke dit precies is.
25. De beslissing (gegrond of ongegrond) wordt door de speciale klachtencommissie met redenen omkleed. Daarbij wordt vermeld dat het instellen van beroep mogelijk is en de wijze waarop. De bestuurssecretaris mailt een afschrift en een jeugdigen-versie (door de bestuurssecretaris op te stellen) aan de zorgmanager en de bestuurder met in cc de betrokken vertrouwenspersoon en werkt de klacht bij op het overzicht.
26. De zorgmanager informeert – in afstemming met de vertrouwenspersoon – de klager op de leefgroep en de beklaagde.
27. Op verzoek van de klager kan de klacht, mits schriftelijk en met redenen omkleed, tijdens het hele proces worden ingetrokken, waarna de speciale klachtencommissie de behandeling kan beëindigen.
28. Zowel de klager als de beklaagde kunnen bij de Raad voor de Strafrechtstoepassing en Jeugdbescherming (RSJ) een beroep instellen. Het besluit van de RSJ is bindend en er zijn geen verdere beroepsmogelijkheden.
    - Termijn beroep: binnen 6 weken na ontvangst van de beslissing

2. Regulier klachtrecht

Overzicht	
Grondslag	Jeugdwet (art. 4.2.1 – 4.2.3)
Setting	Open jeugdzorg
Klager	◪ Jeugdige, (pleeg)ouder (met of zonder gezag), voogd, gezaghebber ◪ Een persoon of nabestaande die optreedt namens hen
Bijstand	Vertrouwenspersoon (Jeugdstem); op verzoek van jeugdige mogelijk tijdens hele traject (geldt niet voor gezaghebber)
Externe bemiddeling	Op verzoek van jeugdige mogelijk ! Indien het een jeugdige betreft van Stichting Inzet voor Zorg, zie: Klachtenregeling - Stichting Inzet Voor Zorg (stapsgewijs is deze niet anders, maar wel belangrijk om achter de hand te hebben)
Onderwerp	◪ Gedragingen van personeel van Almata ◪ Meldplicht medewerkers over 'klachtwaardige' feiten
Wijze	Schriftelijk of mondeling
Klachtencommissie	Reguliere klachtencommissie, bestaande uit minimaal 3 onafhankelijke leden
Indientermijn	Redelijke termijn: binnen 6 maanden, ook indien uitstroom, mits de klacht gaat over de situatie die tijdens het verblijf heeft plaatsgevonden (na verstrijken beoordeling of behandeling nog mogelijk is)
Termijn klachtbehandeling	◪ Beslissing binnen 6 weken na ontvangst klacht ◪ Verlenging mogelijk: de klager en beklaagde worden over nieuwe termijn geïnformeerd ◪ Klachtencommissie is proceseigenaar (monitoring termijn)
Hoor en wederhoor	De klager en beklaagde worden door de klachtencommissie in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk toelichting te geven op de gedraging waarover is geklaagd
Beslissing	◪ Twee soorten: ongegrond of gegrond ◪ Belang van doorzendplicht ◪ Oordeel is niet bindend ◪ Beslissing met redenen omkleed + afschrift aan klager en bestuurder + mogelijkheid aangeven tot beroep
Gevolgen gegronde klacht	De beklaagde laat de klachtencommissie schriftelijk weten of hij het oordeel deelt, of hij maatregelen neemt en zo ja, welke
Klachtberoep	Nationale ombudsman

N.B. Zie pagina 13 voor een overzichtelijke vergelijking van het speciaal en regulier klachtrecht

Open voor jou

2.1 Regulier klachttraject

Informeel klachttraject

1. Bij aanvang van de behandeling en/of het verblijf bij Almata bespreekt een jeugdzorgwerker de huisregels met de jeugdige. Daarin is onder andere opgenomen: de informele wegen om een ongenoegen te uiten, de mogelijkheid en wijze waarop klachten ingediend kunnen worden en de werking van de klachtencommissie.
2. Allereest kunnen jeugdigen altijd een gesprek aangaan met een medewerker van Almata, zoals hun mentor, een jeugdzorgwerker, een gedragswetenschapper of een zorgmanager.
3. Daarnaast kunnen jeugdigen een beroep doen op de vertrouwenspersoon van Jeugdstem, die regelmatig een bezoek brengt aan de leefgroepen.
   🕒 Frequentie: tweewekelijks

Formeel klachttraject

4. Indien een jeugdige[3] een formele klacht wil indienen, vult de jeugdige het klachtenformulier in dat op de leefgroep ligt, steekt deze in een envelop en plakt hem dicht. Dit kan met hulp van een medewerker van Almata of de vertrouwenspersoon van Jeugdstem.
   ! Let op: naam + leefgroep benoemen in het formulier zijn vereisten om de klacht in behandeling te kunnen nemen.
5. De jeugdige dient de schriftelijke klacht in door deze in de afgesloten klachten-brievenbus te doen op de leefgroep.
6. De beveiliger[4] haalt de klacht op en brengt deze naar de bestuurssecretaris in Ossendrecht (zie bijlage 2).
7. De bestuurssecretaris scant de klacht in, registreert en bewaart deze digitaal op SharePoint en gedurende de klachtbehandeling fysiek in een beveiligde kast.[5]
8. De bestuurssecretaris zet de klacht uit bij de zorgmanager van de leefgroep met in cc de bestuurder.
9. De zorgmanager informeert de jeugdige uiterlijk één dag na geïnformeerd te zijn over de klacht (nogmaals) over de verschillende mogelijkheden (zie opties hieronder) en is vanaf nu aanspreekpunt voor de klager. De zorgmanager is ook verantwoordelijk voor structurele terugkoppelingen aan de bestuurssecretaris.

[3] Indien de gezaghebber een klacht wil indienen, gebeurt dit per mail aan info@almata.nl. De receptioniste zet de klacht door naar de bestuurssecretaris.

[4] Dit geldt voor locatie De Driekant in Roosendaal; voor Moerstraten en Pegasus haalt de zorgmanager de klacht op en geldt dezelfde vertrouwelijke overdrachtsprocedure.

[5] Indien de klacht afkomstig is van een gezaghebber, verstuurt de bestuurssecretaris dezelfde werkdag een ontvangstbevestiging.

Open voor jou

- Optie 1: (nogmaals) in gesprek met een medewerker van Almata naar keuze;
- Optie 2: (nogmaals) in gesprek met de vertrouwenspersoon van Jeugdstem;
- Optie 3 (indien Stichting Inzet voor Zorg): externe bemiddeling door een klachten-functionaris (Harald Zegers: h.zegers@klachtenfunctionaris.nu);
- Optie 4: naar de reguliere klachtencommissie.

Externe bemiddeling (gelezen als "mediation")

10. Indien de mogelijkheid bestaat om eerst een informeel traject van bemiddeling aan te gaan alvorens de klachtencommissie, dan wordt er – enkel mits toestemming van de klager – overgegaan tot bemiddeling. De bestuurssecretaris mailt de klacht naar de externe klachtenfunctionaris en stemt met hem, de leefgroep en de beklaagde een moment af voor de bemiddeling.
    🕒 Termijn bemiddeling: binnen 4 weken na ontvangst van de klacht
11. De bestuurssecretaris stuurt een signaleringsmail naar de klachtencommissie met in cc de betrokken vertrouwenspersoon van Jeugdstem om hen te informeren over het bestaan van de klacht en de gestarte bemiddeling.
12. Indien de bemiddeling leidt een tot voor de klager bevredigende oplossing, hoeft de klacht niet meer te worden behandeld. De bestuurssecretaris mailt een afschrift van het resultaat van de bemiddeling naar de zorgmanager met in cc de klachtencommissie en de betrokken vertrouwenspersoon, en werkt de klacht bij op het overzicht.
13. De zorgmanager informeert – in afstemming met de vertrouwenspersoon – de klager op de leefgroep en de beklaagde.

Reguliere klachtencommissie

14. Indien de bemiddeling niet leidt tot een voor de klager bevredigende oplossing, verzoekt de bestuurssecretaris de beklaagde een verweerschrift op te stellen via de zorgmanager.
15. De bestuurssecretaris zet de klacht, het bemiddelingsformulier, het verweerschrift en andere op de klacht betrekking hebbende stukken (MIDZ/dagrapportage/signalerings-plan) door naar alle leden van de reguliere klachtencommissie, met in cc de zorgmanager, de bestuurder en de betrokken vertrouwenspersoon van Jeugdstem. Daarin wordt ook een terugkoppeling gegeven wat Almata met het advies van de bemiddelaar heeft gedaan. Zodra deze stukken gedeeld zijn met de reguliere klachtencommissie, start het termijn van de klachtbehandeling.
    🕒 Duur klachtbehandeling: binnen 6 weken na ontvangst van de klacht
    🕒 Verlenging is mogelijk: de klager en de beklaagde worden hierover schriftelijk of mondeling geïnformeerd door de klachtencommissie waarbij de termijn wordt aangegeven wanneer het oordeel wordt uitgebracht

Open voor jou

16. De reguliere klachtencommissie kan besluiten een klacht niet-ontvankelijk te verklaren wanneer de klacht onvolledig is of de commissie onbevoegd is om deze te behandelen. Er zal dan (nog) geen zitting plaatsvinden. Indien geneigd wordt naar tucht, schakelt de commissie met Jeugdstem, en Jeugdstem met de klager.
17. Indien de klacht ontvankelijk is, bepaalt de reguliere klachtencommissie wie zij willen horen. De voorzitter geeft dit door aan de bestuurssecretaris.
18. De bestuurssecretaris plant (samen met het bestuurssecretariaat) één of twee fysieke hoorzittingen in van 1 tot 1,5 uur en deelt de contactgegevens van de betreffende personen met de voorzitter. Indien de reguliere klachtencommissie niemand hoeft te horen, kan afstemming tussen de leden digitaal plaatsvinden.
19. De bestuurssecretaris geeft de datum, tijd en locatie van de hoorzitting(en) door aan de leden van de reguliere klachtencommissie per e-mail en middels Outlook.
20. De reguliere klachtencommissie stelt een uitnodigingsbrief (e-mail) op voor de personen die zij willen horen en verstuurt deze aan de bestuurssecretaris. Hierin staat tevens vermeld:
    - Of het één gezamenlijke of twee (of meer) separate zittingen betreffen;
    - Wie van Jeugdstem (naam, contactgegevens) dit eventueel bespreekt met de klager.
21. De bestuurssecretaris laat de uitnodiging via het bestuurssecretariaat versturen.
22. De bestuurssecretaris of -secretariaat voorziet in koffie en thee en is verantwoordelijk voor het fysiek voorbereiden van de stukken en notuleren. Aandachtspunten:
    - Duur voorbespreking: 15 minuten of, indien ernstige klacht, 30 minuten (reguliere klachtencommissie en eventueel de zorgmanager);
    - Duur hoorzitting: 30 tot 45 minuten;
    - Duur nabespreking: 15 minuten (klachtencommissie en eventueel de zorgmanager);
    - Partijen zitten aan één kant, klachtencommissie aan de andere kant;
    - Klachtencommissie stelt vragen, partijen krijgen kans om te reageren.
23. De klager heeft het recht om te verschijnen en zich te laten bijstaan door een vertrouwenspersoon van Jeugdstem, een familielid of een ander persoon. Indien nodig is bijstand van een tolk beschikbaar. Ook is de zorgmanager of – indien de klacht de zorgmanager zelf betreft – de bestuurder aanwezig. De klager of een representant wordt in de gelegenheid gesteld mondelinge of schriftelijke toelichting te geven. In dezelfde of een aparte hoorzitting kunnen de betrokken partijen uit het verweerschrift worden gehoord. De beklaagde is verplicht zich beschikbaar te stellen indien gevraagd door de reguliere klachtencommissie. De beklaagde wordt in de gelegenheid gesteld om toelichting te geven.
24. De bestuurssecretaris laat het verslag ondertekenen door de voorzitter van de reguliere klachtencommissie en de bestuurder, verstuurt het vastgestelde verslag naar de aanwezige leden en archiveert deze op SharePoint.

25. Na de hoorzitting geeft de reguliere commissie een bindend oordeel:
    - De ingediende klacht is ongegrond;
    - De ingediende klacht is gegrond.
26. Indien een klacht ongegrond wordt verklaard, volgt er geen maatregel tegen de beklaagde en wordt de klacht afgesloten.
21. Indien een klacht gegrond wordt verklaard, laat de beklaagde de reguliere klachtencommissie schriftelijk weten of hij het oordeel deelt, of hij maatregelen neemt en zo ja, welke. Bij afwijking van de termijn doet de beklaagde daarvan een met redenen omklede mededeling aan de klager en de reguliere klachtencommissie, onder vermelding van de termijn waarbinnen zij hun standpunt wél kenbaar zullen maken.
    Termijn: binnen 4 weken
27. De beslissing (gegrond of ongegrond) wordt door de klachtencommissie met redenen omkleed. Aan het oordeel van de reguliere klachtencommissie kunnen tevens aanbevelingen geformuleerd worden. Daarbij wordt vermeld dat het instellen van beroep mogelijk is en de wijze waarop. De bestuurssecretaris mailt een afschrift en een jeugdigen-versie (door de bestuurssecretaris op te stellen) aan de zorgmanager en de bestuurder met in cc de betrokken vertrouwenspersoon en werkt de klacht bij op het overzicht. De bestuurder kan op basis van het advies van de reguliere klachtencommissie een beslissing nemen.
28. De bestuurssecretaris informeert de reguliere klachtencommissie over de beslissing van de bestuurder.
29. De zorgmanager informeert – in afstemming met de vertrouwenspersoon – de klager op de leefgroep.
30. Op verzoek van de klager kan de klacht, mits schriftelijk en met redenen omkleed, tijdens het hele proces worden ingetrokken, waarna de reguliere klachtencommissie de behandeling kan beëindigen.
31. In tegenstelling tot het speciale klachtrecht is er in het kader van het reguliere klachtrecht geen beroep mogelijk bij de RSJ. Wel kan men zich beroepen op de nationale ombudsman.

Open voor jou

3. Vergelijking speciaal en regulier klachtrecht

	Speciaal klachtrecht	Regulier klachtrecht
Grondslag	Jeugdwet (art. 6.5.1 – 6.6.3)	Jeugdwet (art. 4.2.1 – 4.2.3)
Setting	JeugdzorgPlus (gesloten jeugdzorg)	Open jeugdzorg
Klager	Jeugdige of gezaghebber	• Jeugdige, (pleeg)ouder (met of zonder gezag), voogd, gezaghebber • Een persoon of nabestaande die optreedt namens hen
Bijstand	Vertrouwenspersoon (Jeugdstem); op verzoek van jeugdige mogelijk	Vertrouwenspersoon (Jeugdstem); op verzoek van jeugdige mogelijk
Externe bemiddeling	Op verzoek van jeugdige mogelijk	Op verzoek van jeugdige mogelijk
Onderwerp	Jeugdwet, beslissing over/ toepassing van: • Beperkende maatregelen • Verlof • Gedwongen hulpverlening en geneeskundige behandeling • Meldplicht medewerkers over 'klachtwaardige' feiten	• Gedragingen van personeel van Almata • Meldplicht medewerkers over 'klachtwaardige' feiten
Wijze	Schriftelijk	Schriftelijk of mondeling
Klachten-commissie	Speciale klachtencommissie, bestaande uit minimaal: • Jurist • Gekwalificeerde gedragswetenschapper • Arts (indien klacht tegen een geneeskundige behandel-methode)/psychiater (indien psychische stoornis)	Reguliere klachtencommissie, bestaande uit minimaal 3 onafhankelijke leden
Indientermijn	Redelijke termijn: ook indien uitstroom, mits de klacht gaat over de situatie die tijdens het verblijf heeft plaatsgevonden (na verstrijken beoordeling of behandeling nog mogelijk is)	Redelijke termijn: ook indien uitstroom, mits de klacht gaat over de situatie die tijdens het verblijf heeft plaatsgevonden (na verstrijken beoordeling of behandeling nog mogelijk is)
Termijn klacht-behandeling	• Beslissing binnen 4 weken na ontvangst klacht • Géén verlenging mogelijk • Klachtencommissie is proceseigenaar (monitoring termijn)	• Beslissing binnen 6 weken na ontvangst klacht • Verlenging mogelijk: de klager en beklaagde worden over nieuwe termijn geïnformeerd • Klachtencommissie is proceseigenaar (monitoring)

Beslissing	• Twee soorten: ongegrond of gegrond • Belang van doorzendplicht • Oordeel is bindend • Beslissing met redenen omkleed + afschrift aan klager en bestuurder + mogelijkheid aangeven tot beroep	• Twee soorten: ongegrond of gegrond • Belang van doorzendplicht • Oordeel is niet bindend • Beslissing met redenen omkleed + afschrift aan klager en bestuurder + mogelijkheid aangeven tot beroep
Gevolgen gegronde klacht	• Beslissing geheel of gedeeltelijk vernietigd + vernietiging rechtsgevolgen • Nieuwe beslissing nemen + termijn • Tegemoetkoming aan klager + aangeven welke	De beklaagde laat de klachtencommissie schriftelijk weten of hij het oordeel deelt, of hij maatregelen neemt en zo ja, welke
Klachtberoep	• Raad voor de Strafrechtstoepassing en Jeugdbescherming (RSJ) (bindend besluit) • Binnen 6 weken na ontvangst beslissing	Nationale ombudsman
Hoor en wederhoor	De klager en beklaagde worden door de klachtencommissie in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk toelichting te geven op de gedraging waarover is geklaagd	De klager en beklaagde worden door de klachtencommissie in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk toelichting te geven op de gedraging waarover is geklaagd

Klachtenprocedure

1. Inleiding

Belang van rechtsbescherming

Voor jeugdigen die verblijven en/of behandeld worden binnen Almata is het belangrijk dat zij hun klachten kunnen voorleggen aan een onafhankelijke instantie. Die instantie is de klachtencommissie van Almata. Zij is bevoegd om beslissingen en gedragingen te toetsen op rechtmatigheid, én te beoordelen op basis van redelijkheid en billijkheid – en indien nodig, deze te herzien. Dit biedt niet alleen een juridische toetsing, maar draagt ook bij aan menswaardigheid en rechtsbescherming.

Daarnaast kunnen jeugdigen, naast het formele klachtrecht, ook gebruikmaken van informele mogelijkheden: zoals contact opnemen met de vertrouwenspersoon van Jeugdstem, deelnemen aan de Jeugdigenraad en/of in gesprek gaan met medewerkers van Almata. In ons beleid staat centraal dat kwesties zo snel mogelijk en op een laagdrempelige manier worden opgelost, in het belang van de jeugdige. Het klachtrecht – formeel én informeel – is dan ook onlosmakelijk verbonden met de kwaliteit van ons instellingsbeleid.

Om bovenstaande doelstellingen te realiseren, evalueren en verbeteren, is goede communicatie met zowel jeugdigen als medewerkers essentieel. Jeugdigen moeten goed geïnformeerd zijn en blijven over hun plichten, maar vooral ook over hun rechten. Via intakegesprekken, de huis- en groepsregels, de Jeugdigenraad en andere overlegvormen worden jeugdigen structureel geïnformeerd. Zo willen we waarborgen dat jeugdigen bij Almata over voldoende rechtsbescherming beschikken.

Jeugdwet: speciaal en regulier klachtrecht

Voor jeugdigen binnen Almata gelden naast diverse informele klachttrajecten twee formele klachttrajecten. Voor elk traject gelden vaak andere uitgangspunten, termijnen, bevoegdheden en kaders.

- Het speciaal klachtrecht (art. 6.5.1 – 6.6.3)
- Het regulier klachtrecht (art. 4.2.1 – 4.2.3)

Kwaliteitsverbetering

Binnen onze instelling vinden we het belangrijk dat iedereen zich gehoord en serieus genomen voelt. Het indienen van een klacht is een recht en een belangrijk signaal. Klachten worden zorgvuldig en met respect behandeld. We zien ze als een kans om te leren en onze werkwijze te verbeteren. Zo dragen klachten bij aan de kwaliteit van zorg en maken we de instelling samen veiliger en rechtvaardiger.

Open voor jou

2. Klachttraject

Klachtencommissie
De klachtencommissie van Almata is een onafhankelijke instantie die bevoegd is om beslissingen en gedragingen te toetsen op rechtmatigheid, evenals op redelijkheid en billijkheid. Indien nodig kan de commissie besluiten deze te herzien. De klachtenprocedure draagt zo bij aan rechtmatigheid, menswaardigheid en rechtsbescherming. Leden van de klachtencommissie zijn gebonden aan een geheimhoudingsplicht.

De klachtencommissie bestaat uit externe leden en kent een vaste kern en een flexibele schil:

- Bij het speciaal klachtrecht:
  - Vaste leden: een jurist en een gedragswetenschapper.
  - Flexibele leden: een arts (bij klachten over medische behandelingen) of een psychiater (bij klachten met betrekking tot psychische stoornissen).
- Bij het regulier klachtrecht:
  - De commissie bestaat uit ten minste drie onafhankelijke leden.

Almata is verantwoordelijk voor het faciliteren van hoorzittingen. Dit houdt onder andere in dat zij zorg draagt voor het reserveren van geschikte ruimtes in Ossendrecht of Roosendaal. Daarnaast is het mogelijk de hoorzittingen digitaal te laten plaatsvinden via Microsoft Teams.

Externe bemiddeling (gelezen als “mediation”)
Indien de mogelijkheid bestaat om eerst een informeel traject van bemiddeling aan te gaan alvorens de klachtencommissie, dan wordt er – enkel mits toestemming van de klager – overgegaan tot externe bemiddeling. Voor jongeren die vallen onder Stichting Inzet voor Zorg is een onafhankelijke klachtenfunctionaris in te zetten die de klager bezoekt op de leefgroep:

- Harald Zegers: h.zegers@klachtenfunctionaris.nu
  ! Zie ook: Klachtenregeling - Stichting Inzet Voor Zorg

Indien de bemiddeling leidt een tot voor de klager bevredigende oplossing, hoeft de klacht niet meer te worden behandeld. Zo niet, zal de klacht alsnog doorgezet worden naar de klachtencommissie.

Vertrouwenspersoon
Jeugdstem voert het vertrouwenswerk landelijk uit in opdracht van het ministerie van VWS zoals bepaald in de Jeugdwet en de bijbehorende Uitvoeringsbesluiten. De cliënten van Almata die hulp ontvangen in het kader van de Jeugdwet hebben recht op vrije toegang tot de onafhankelijke vertrouwenspersoon, die hen kan bijstaan met informatie en advies en hen kan ondersteunen bij het bespreekbaar maken van vragen of klachten.

Afspraken tussen Almata en Jeugdstem (2026) zijn:

- Bezoekfrequenties (aantal groepen, aard van de groepen, bezoekfrequenties);
  - De gesloten groepen worden wekelijks bezocht.
  - De open groepen worden tweewekelijks bezocht.
- Facilitering bezoek:
  - Jeugdstem gaat ervan uit dat de vertrouwenspersonen ondersteuning krijgen van de medewerkers van Almata wanneer er sprake is van een acute noodsituatie. Het gaat hierbij om de eerste zorg en opvang direct na een incident. Tevens wenst Jeugdstem dat wanneer de vertrouwenspersoon in het bijzijn van een medewerker van Almata onheus bejegend wordt door een cliënt, deze hierop wordt aangesproken door de medewerker.
  - Daarnaast betreft het afspraken over ruimte voor gesprekken, veiligheid, vrije toegang, communicatie als groepen verhuizen of sluiten, enzovoorts.
- Voorlichting aan (nieuwe) jeugdigen;
  - De vertrouwenspersonen maken tijdens de bezoeken kennis met nieuwe jeugdigen en leggen hun functie uit.
- Voorlichting aan (nieuwe) medewerkers;
  - Almata informeert de jeugdigen bij intake over de klachtprocedure en het recht op vertrouwenswerk. Medewerkers informeren de jeugdigen over de komst van de vertrouwenspersoon. Op alle groepen hangt de poster met informatie over de vaste vertrouwenspersoon en hoe deze te bereiken is.
- Voorlichting aan ouders (afspraken over foldermateriaal, tekst op website etc.);
- Voorlichting aan Jeugdigenraad;
  - Minimaal één keer per jaar bezoeken de vertrouwenspersonen de Jongerenraad.
- Evaluatiemomenten, per afdeling en jaarlijks met de instantie;
  - Er vindt jaarlijks een gesprek plaats tussen Jeugdstem en Almata over de samenwerking en jaarcijfers. Evaluatie momenten per groep zijn ook mogelijk. De afzonderlijke groepen en betreffende vertrouwenspersonen stemmen dit met elkaar af.
- Klachtroutes:
  - Informele route: klachten worden bij voorkeur besproken met de medewerker die het betreft. Als dit voor de client niet tot een oplossing leidt kan hij/zij terecht bij de leidinggevende (manager). Op de groepen zijn klachtformulieren aanwezig die de jeugdigen kunnen gebruiken voor het indienen van een klacht. Ook is het mogelijk dat de leidinggevende op verzoek van de jeugdige via de medewerkers en/of vertrouwenspersoon benaderd wordt.
  - Formele route: een client kan een klacht altijd voorleggen aan de onafhankelijke klachtencommissie. Deze route is te vinden op de website van Almata en in het klachtreglement (op de website van Almata te vinden). Ook voor deze route kunnen de jeugdigen gebruik maken van het klachtformulier.

Open voor jou

- Signaleringsroutes:
    - Indien de vertrouwenspersonen kwesties opmerken die naar hun idee van belang zijn voor Almata, zullen zij los van een specifieke casus/ klachtondersteuning, melden bij Almata en wordt door Jeugdstem een 'signaal' genoemd. In principe zal een vertrouwenspersoon contact opnemen met de betreffende manager, wat zowel mondeling als schriftelijk kan. Van een dergelijk signaalcontact wordt wel altijd door Jeugdstem een schriftelijke bevestiging verstuurd (mail). Afhankelijk van de aard/ ernst van het signaal, zoals dat door Jeugdstem beoordeeld wordt, en hoe het signaal door de instantie wordt opgepakt, kan er ook opgeschaald worden binnen Jeugdstem als bij Almata. Signalen worden bij Jeugdstem altijd geregistreerd en komen daarom terug met een korte omschrijving in de jaarcijfers van betreffende organisatie.
- Afspraken rond geweld (indien aan de orde specifieke afspraken rond geweld in de jeugdzorg):
    - De vertrouwenspersonen zullen minimaal één keer per jaar een themabijeenkomst over geweld in de Jeugdhulp organiseren op iedere gesloten groep en op de open groepen.
- Klachten over de vertrouwenspersoon (wat is de route als de instantie ontevreden is over het werk van de vertrouwenspersoon?):
    - Indien medewerkers niet tevreden zijn over het werk van de vertrouwenspersoon bespreken zij dat bij voorkeur met de betreffende vertrouwenspersoon. Indien dit voor Almata niet leidt tot een oplossing, kan zij terecht bij de teammanager van Jeugdstem, team Zuid-Holland, Michael Johnen (zie onder).

Contactgegevens vertrouwenspersonen Jeugdstem team Zuid:

- **Githa Faasse**
  Ossendrecht
  06 42 05 49 48
  g.faasse@jeugdstem.nl
- **Jeroen van Lieshout**
  Ossendrecht
  06 11 16 29 71
  j.vanlieshout@jeugdstem.nl
- **Arjan Bosman**
  Roosendaal
  06 42 19 65 80
  a.bosman@jeugdstem.nl
- **Sjern van Autreve**
  Roosendaal, Moerstraten en Bergen op Zoom
  06 28 83 81 96
  s.vanautreve@jeugdstem.nl
- **Michael Johnen**
  Teammanager team Zuid
  06 25 64 49 04 | 020 521 99 50
  m.johnen@jeugdstem.nl

Open voor jou

3. Voorwaarden zorgvuldige klachtenafhandeling

Privacy en vertrouwelijkheid

Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld. Dat betekent dat alleen mensen die direct betrokken zijn bij de behandeling van de klacht toegang hebben tot de informatie. We gaan zorgvuldig om met persoonsgegevens en houden ons aan de regels van de privacywetgeving (AVG). Informatie over een klacht wordt nooit zonder toestemming gedeeld met anderen die er niet bij betrokken zijn. De leden van de klachtencommissie hebben een VOG ingediend die per drie jaar vernieuwd wordt. Naast aandacht voor uitwisseling en verwerking van informatie, is er ook een traceerbare overdrachtsprocedure voor de fysieke handelingen van de beveiliger. Deze is te vinden in bijlage 2. Zo voorkomen we onbedoelde of onbevoegde inzage en beschrijven we het vervolg voor de jeugdige indien dit zich toch voordoet.

Registratie en evaluatie

Elke klacht wordt geregistreerd in een beveiligd en beperkt toegankelijk overzicht in het DMS-systeem. Daarbij worden alleen gegevens vastgelegd die nodig zijn voor een zorgvuldige afhandeling. Persoonsgegevens worden niet gebruikt in evaluaties of rapportages. Jaarlijks bekijkt de instelling welke klachten zijn ingediend en of daaruit lessen te trekken zijn. Ook worden daarin eventuele meldingen omtrent de bovengenoemde overdracht meegenomen. Op basis daarvan kunnen verbetermaatregelen worden genomen om de kwaliteit van de zorg en begeleiding te versterken.

Bijlage 1. Infographic klachtenroute jeugdigen[6]

[6] Er zijn verschillende versies voor gesloten en open groepen

Bijlage 2. Overdrachtsprocedure beveiliger

Doel

Deze procedure beschrijft de fysieke en traceerbare overdracht van schriftelijke klachten van jeugdigen van de leefgroepen naar De bestuurssecretaris. Hiermee wordt de vertrouwelijkheid, integriteit en rechtsbescherming van de jeugdige geborgd. Deze procedure is van toepassing op de locaties waar klachtenbrieven door een beveiliger worden opgehaald, te weten: de Driekant (Roosendaal) met de drie leefgroepen Everest, Galileo en Atlas. Voor de locaties Moerstraten en Pegasus (Bergen op Zoom) zal in 2026 een andere bevoegde(n) worden aangesteld voor het ophalen en overdragen van de klachtenformulieren.

Procedurestappen en verantwoordelijkheden

1. Aanlevering door jeugdige
   - De jeugdige vult het klachtenformulier in.
   - De klacht wordt in een envelop gedaan en door de jeugdige dichtgeplakt.
   - De envelop wordt gedeponeerd in de afgesloten klachtenbrievenbus op de leefgroep.

2. Ophalen door beveiliger
   - De beveiliger leegt de afgesloten brievenbus tijdens de afgesproken nachtelijke rondes.
   - De beveiliger:
     - Opent uitsluitend de klachtenbrievenbus;
     - Is niet bevoegd om de envelop te openen;
     - Is gebonden aan een geheimhoudingsplicht vastgelegd in de arbeids-overeenkomst;
     - Controleert niet de inhoud of afzender van de klacht.

3. Traceerbare overdracht
   - Tot het moment van overdracht bewaart de beveiliger de envelop buiten zicht van derden op een veilige wijze (bijvoorbeeld een afgesloten tas).
   - Bij het ophalen en afleveren aan de Centrale Post (CP) in Ossendrecht registreert de beveiliger de volgende gegevens in het dienstrapport dat na elke nachtelijke ronde standaard gevuld wordt:
     - Datum en tijdstip van ophalen en afleveren;
     - Locatie/leefgroep;
     - Naam beveiliger.
   - De Centrale Post informeert De bestuurssecretaris per mail dat er een klacht ligt.
   - De bestuurssecretaris:
     - Controleert of de envelop intact is;
     - Is verantwoordelijk voor registratie, opslag en verdere verwerking van de klacht;
     - Draagt zorg voor toezicht op naleving van deze overdrachtsprocedure.

Open voor jou

Incidenten en afwijkingen

Indien een klachtenenvelop per ongeluk wordt geopend, beschadigd raakt of wordt ingezien door een onbevoegde, dan geldt het volgende:

1. De betrokkene meldt dit direct bij De bestuurssecretaris.
2. De bestuurssecretaris vraagt het dienstrapport op van de beveiliger.
3. De bestuurssecretaris registreert het incident op SharePoint en informeert de betrokken zorgmanager en de bestuurder, met in cc de betrokken vertrouwenspersoon van Jeugdstem en, indien relevant, de klachtencommissie.
4. De jeugdige wordt hierover geïnformeerd door de zorgmanager in afstemming met de vertrouwenspersoon.
5. Het incident wordt geëvalueerd door De bestuurssecretaris en Kwaliteit & Beleid, en zo nodig worden er verbetermaatregelen genomen.

Melding door jeugdige

Jeugdigen kunnen een vermoeden van schending van vertrouwelijkheid melden bij een medewerker van Almata, zoals hun mentor of de zorgmanager, of bij de vertrouwenspersoon van Jeugdstem. Deze melding wordt altijd serieus genomen en onderzocht.