

# **KLACHTENPROCEDURE JONGERENWELZIJN**

**Sven Debecker  
Ingrid De Craecker  
Julie Gheysen  
Filip Standaert**

**April 2008**

## Hoofdstuk 1: Algemene bepalingen

<b>Artikel 1: Definities</b>	<b>4</b>
<b>Artikel 2: Basisprincipes</b>	<b>4</b>
<b>Artikel 3: Situering van de klachtenbehandeling</b>	<b>5</b>
<b>Artikel 4: Taken JO-lijn buiten de klachtenprocedure</b>	<b>5</b>
<b>Artikel 5: Deontologie</b>	<b>6</b>
<b>Artikel 6: Hoe een klacht indienen</b>	<b>6</b>
<b>Artikel 7: Schema van klachtenbehandeling</b>	<b>7</b>

## Hoofdstuk 2: Procedure bij klachten over Jongerenwelzijn

<b>Artikel 8: Gaat het om een klacht?</b>	<b>8</b>
<b>Artikel 9: Het ontvankelijkheidsonderzoek</b>	<b>9</b>
<b>Artikel 10: Kernvragen bij de beslissing over de aanpak van de ontvankelijke klacht over Jongerenwelzijn</b>	<b>11</b>
<b>Artikel 11: Mogelijke acties om de klacht over Jongerenwelzijn te onderzoeken</b>	<b>12</b>
<b>Artikel 12: Formuleren eindbevinding en pleiten voor herstel bij klachten over Jongerenwelzijn</b>	<b>13</b>
<b>Artikel 13: Toetsing aan de ombudsnormen</b>	<b>14</b>
<b>Artikel 14: Communicatie met de klager en de termijnen van klachtenbehandeling</b>	<b>15</b>

## Hoofdstuk 3: Procedure bij klachten over de voorzieningen gereguleerd door Jongerenwelzijn

<b>Artikel 15: Gaat het om een klacht?</b>	<b>16</b>
<b>Artikel 16: Het ontvankelijkheidsonderzoek</b>	<b>17</b>
<b>Artikel 17: Kernvragen bij de beslissing over de aanpak van de ontvankelijke klacht over een voorziening</b>	<b>18</b>

<b>Artikel 18: Mogelijke scenario's om de klacht over de voorziening te onderzoeken</b>	<b>19</b>
<b>Artikel 19: Formuleer eindbevinding en pleiten voor herstel bij klachten over een voorziening</b>	<b>22</b>
<b>Artikel 20: Communicatie met de klager/beklaagde en termijnen van klachtenbehandeling</b>	<b>22</b>

## **Hoofdstuk 4: Klachten over JO-lijn**

# Hoofdstuk 1

## ALGEMENE BEPALINGEN

JO-lijn van het Agentschap Jongerenwelzijn is het centraal aanspreekpunt voor klanten, gebruikers die ontevreden zijn over een verrichte handeling, prestatie of dienstverlening van het agentschap zelf of van een voorziening gereguleerd door het agentschap. Naast klachtenbehandeling is JO-lijn tevens een luisterlijn voor iedereen die betrokken is bij de hulpverlening georganiseerd door de bijzondere jeugdbijstand.

Deze dienstverlening is organisatorisch ondergebracht bij JO-lijn. JO-lijn werkt onafhankelijk van de afdelingen van het agentschap en legt verantwoording af bij de administrateur-generaal van Jongerenwelzijn.

### Artikel

# 1

## **Definities**

JO-lijn: de dienst binnen Jongerenwelzijn die enerzijds optreedt als luisterlijn en anderzijds als klachtendienst.

Klachtenbehandelaar: het personeelslid van JO-lijn dat instaat voor adviesvragen én de behandeling van klachten voor Jongerenwelzijn.

### Artikel

# 2

## **Basisprincipes**

### **Ten dienste van de gebruiker of de klant**

JO-lijn is er voor de gebruiker of de klant. De dienst streeft naar een vlotte toegankelijkheid, een lage drempel en een gebruiks- of klantgerichte aanpak.

De gebruikers of klanten van het agentschap zijn in hoofdzaak de minderjarige met zijn ouder(s) die gebruik maken van het hulpverleningsaanbod van Jongerenwelzijn én verder ook de voorzieningen gereguleerd door het agentschap.

### **Neutraliteit en nodige onderzoeksbevoegdheid.**

JO-lijn stelt zich bij ontvangst van een klacht onpartijdig op en loopt niet vooruit op een oordeel over de gegrondheid van de klacht. JO-lijn kan, nadat werd geoordeeld dat de klacht ontvankelijk is, alle stappen ondernemen die hij nodig acht om de klacht verder te behandelen. Hij kan bijvoorbeeld een inspectieopdracht geven (cfr. samenwerkingsovereenkomst met het Agentschap Inspectie WVG van 30 januari 2007), kan informatie of documenten opvragen en kan een medewerker of lijnverantwoordelijke vragen mee te werken aan het onderzoeken van de klacht.

JO-lijn kan geen opdrachten krijgen die neerkomen op een inmenging in een individueel hulpverleningsdossier. Het onderzoek gebeurt in volledige objectiviteit en onafhankelijkheid, maar houdt ook rekening met het principe van de billijkheid en het streven naar praktische oplossingen.

### Rapportage

JO-lijn stelt jaarlijks een activiteitenverslag op dat in het jaarverslag van Jongerenwelzijn wordt opgenomen en tevens wordt overgemaakt aan de Vlaamse Ombudsman.

Artikel

3

## **Situering van de klachtenbehandeling**

Bij de Vlaamse Infolijn kunnen burgers terecht wanneer zij klachten hebben, maar niet weten aan wie ze die moeten richten. De Vlaamse Infolijn behandelt de klacht niet, maar verwijst de klager door naar JO-lijn.

De gebruiker of de rechtstreekse klant van Jongerenwelzijn kunnen zich bij vragen of problemen ook steeds wenden tot de medewerker van het agentschap waar hij normaal mee te maken heeft. Vaak kan hier het probleem opgelost worden en hoeft het niet tot een klacht te komen.

Wanneer het toch tot een klacht komt over de dienstverlening of een handeling van Jongerenwelzijn, dan vervult JO-lijn de eerstelijns klachtenbehandeling. De Vlaamse Ombudsdienst functioneert in de tweede lijn.

Klachten over de voorzieningen gereguleerd door het agentschap moeten zoveel mogelijk door die voorzieningen zelf behandeld worden. Een behandeling door de voorziening zelf is evenwel niet altijd mogelijk of aangewezen. Men kan zich dan tot JO-lijn wenden. Een klachtenbehandeling door de voorziening zelf is geen voorwaarde die voldaan moet zijn alvorens men bij JO-lijn terecht kan.

Artikel

4

## **Taken JO-lijn buiten de klachtenprocedure**

- **Info en advies bij een concreet ongenoegen**  
JO-lijn kan door de gebruiker of de klant geraadpleegd worden wanneer er een concreet ongenoegen heerst waarvoor men (in eerste instantie) enkel informatie vraagt. JO-lijn kan dan advies geven over hoe een probleem kan worden aangepakt, wat de mogelijkheden zijn voor de oproeper en/of hoe JO-lijn werkt. Ook bij onontvankelijke klachten heeft JO-lijn de opdracht om informatie of advies te geven.

- **Bemiddeling bij ongenoegen**

JO-lijn staat in voor de bemiddeling bij en behandeling van de klachten overeenkomstig de procedure die hier verder wordt toegelicht. Indien de klager akkoord gaat met de bemiddeling, tracht JO-lijn op deze manier het ongenoegen op te lossen.

- **Jaarlijkse rapportering en formuleren van aanbevelingen**

Het verslag van de werking van JO-lijn wordt opgenomen in het jaarverslag van het agentschap. De jaarlijkse rapportage is ook het moment waarop JO-lijn aanbevelingen formuleert voor de eigen organisatie. De rapportage aan de Vlaamse Ombudsdienst gebeurt ieder jaar vóór 10 februari.

Artikel

5

## **Deontologie**

JO-lijn:

- gaat niet zelf op zoek naar klachten;
- onthoudt zich van uitspraken of standpunten van politieke aard;
- gaat uit van de rechten van het kind;
- gaat uit van de noodzakelijke participatie van ouders en minderjarigen aan de hulpverlening;
- probeert zo veel mogelijk op een informele manier de klachten af te handelen;
- respecteert de geheimhouding.

Artikel

6

## **Hoe een klacht indienen?**

JO-lijn is bereikbaar via een gratis telefoonlijn (0800 900 33), via e-mail ([jolijn@vlaanderen.be](mailto:jolijn@vlaanderen.be)) of per post (JO-lijn, Ellipsgebouw 35, bus 32, 1030 Brussel). Verder worden ook dossiers behandeld die via de Vlaamse ombudsdienst of via het kabinet van de Vlaamse minister van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin aan JO-lijn worden bezorgd.

JO-lijn is bereikbaar op maandagvoormiddag (09u00 tot 13u00), woensdagnamiddag (13u00 tot 18u00) en vrijdagnamiddag (13u00 tot 18u00).

## Schema van klachtenbehandeling

Voor iedere oproep bij JO-lijn wordt systematisch gehandeld. Volgend schema geeft een overzicht van de belangrijkste stappen die gevolgd worden:

Stap 1	Gaat het om een klacht, een melding of een informatievraag?
Stap 2	Uitvoeren van het ontvankelijkheidsonderzoek
Stap 3	Wat weet ik over deze ontvankelijke klacht (beantwoorden kernvragen) en wat is mijn plan van aanpak?
Stap 4	Uitvoeren van het klachtenonderzoek <ul style="list-style-type: none"><li>- klacht over Jongerenwelzijn: 6 mogelijke scenario's</li><li>- klacht over een voorziening: 5 mogelijke scenario's</li></ul>
Stap 5	Afronden van het klachtenonderzoek: <ul style="list-style-type: none"><li>- formuleren eindbevinding</li><li>- antwoorden aan de klager</li><li>- eindbevinding doorgeven aan de betrokken afdeling voor gepaste opvolging</li></ul>

# Hoofdstuk 2

## PROCEDURE BIJ KLACHTEN OVER JONGERENWELZIJN

De procedure voor de behandeling van klachten over Jongerenwelzijn wordt bepaald door het decreet van 1 juni 2001 houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van bestuursinstellingen (“klachtendecreet”) en de omzendbrief VR 2005/20 betreffende de leidraad voor de organisatie van het klachtenmanagement, ter uitvoering van het genoemde decreet. Onderstaande procedure geeft de vertaling van dit decreet naar de situatie bij Jongerenwelzijn.

Deze procedure is van toepassing op klachten over de dienstverlening van de verschillende diensten:

- Diensten van de Administrateur-generaal
- Diensten van de Algemeen directeur
- Afdeling Preventie- en verwijzersbeleid waaronder de “Bemiddelingscommissie” en de “Bureaus voor Bijzondere Jeugdzorg”
- Afdeling Voorzieningenbeleid
- Afdeling Gemeenschapsinstellingen

Artikel

8

### Gaat het om een klacht?

Wanneer de gebruiker of de klant contact opneemt met JO-lijn dan zal de betrokken klachtenbehandelaar zo mogelijk onmiddellijk of desgevallend na een nader onderzoek oordelen of de vraag van de oproeper daadwerkelijk neerkomt op een klacht, dan wel of het gaat om een melding of een vraag om informatie.

#### 8.1 Definitie van “klacht over Jongerenwelzijn”

Het Klachtendecreet omschrijft een klacht als **een manifeste uiting (zowel mondeling, schriftelijk als elektronisch) waarbij een ontevreden burger bij de overheid klaagt over een door de overheid (al dan niet) verrichte handeling of prestatie**. Ook onontvankelijke of ongegronde klachten zijn klachten.

Klachten moeten betrekking hebben op een concrete handelwijze van het agentschap in een bepaalde aangelegenheid of de concrete toepassing van een bestaande regelgeving.



## 8.2 Oproepen die niet behandeld worden volgens het klachtendecreet

### Melding van een tekortkoming

We spreken van een melding wanneer de oproeper een tekortkoming in het functioneren van Jongerenwelzijn signaleert. Het kan immers zijn dat de oproeper wil melden dat er foutieve gegevens zijn gepubliceerd op de website, dat er een verkeerde spelling van een naam is gebeurd, ...

Wanneer de gebruiker of de klant een probleem signaleert en erbij zegt dat hij weet dat het agentschap hiervan reeds op de hoogte was en er niets aan gedaan heeft, dan spreken we toch van een klacht. Bij onduidelijkheid of de oproep moet beschouwd worden als melding of wel als klacht, zal de klachtenbehandelaar zich de vraag stellen of het redelijkerwijs mogelijk was dat het agentschap reeds vóór deze oproep zou opgetreden zijn. Indien een optreden vóór de bewuste oproep niet mogelijk was, dan gaat het om een melding. Indien het agentschap wel had kunnen optreden en indien de oproeper blijk geeft van ontevredenheid, dan spreken we van een klacht.

### Informele klachtenbehandeling

Het gebeurt dat tijdens het eerste contact met de oproeper aanvankelijk de term klacht wordt gebruikt of bewoordingen van ontevredenheid worden geuit, doch dat de klachtenbehandelaar samen met de oproeper tot een vergelijk kan komen over het feit dat men eigenlijk een tekortkoming wil melden en een rechtzetting wenst. Als de gebruiker of de klant over die rechtzetting tevreden is, dan vervalt het voorwerp van de klacht en vervalt de verplichting om de oproep verder als klacht te behandelen.

## 8.3 Registratie van klachten

De registratie van klachten gebeurt in een databestand. Hierbij wordt een onderscheid gemaakt tussen klachten over voorzieningen en klachten conform het klachtendecreet. Tenslotte worden ook de informele klachtenbehandelingen geregistreerd. Dit gebeurt wanneer JO-lijn vrijwel onmiddellijk kan inspelen op de noden van de cliënt, hetzij door bemiddeling of advies en ook wanneer de cliënt zegt dat het niet meer nodig is om tot een formele klachtenbehandeling over te gaan.

Artikel

9

## Het ontvankelijkheidsonderzoek

JO-lijn is verplicht een klacht te behandelen indien:

- de identiteit en het adres van de klager bekend zijn;
- de klacht een omschrijving van de feiten bevat waartegen ze gericht is (artikel 5 van het Klachtendecreet).

De anonieme klachten waarbij de oproeper wel zijn naam in vertrouwen meedeelt aan JO-lijn of verduidelijkt in welke hoedanigheid hij te maken heeft met de beklagde, zullen niet automatisch onontvankelijk worden verklaard. In de regel worden anonieme klachten over een persoon (persoonlijk optreden) onontvankelijk verklaard en worden anonieme klachten over een dienstverlening wel als nuttige informatie voor de instelling beschouwd. Wanneer JO-lijn volledig in het duister tast naar de afkomst van de klacht, is deze toch onontvankelijk.

De omzendbrief betreffende het klachtendecreet stelt dat de klachtenprocedure niet van toepassing is op algemene klachten over de regelgeving, op algemene klachten over het (al dan niet) gevoerde beleid of op klachten over beleidsvoornemens of verklaringen.

Bij klachten over het beleid kan de oproeper verwezen worden naar de politiek verantwoordelijken of naar de verzoekschriftenprocedure bij het Vlaams Parlement. JO-lijn van het agentschap zal dergelijke oproep optekenen als onontvankelijke klacht over het beleid maar nuttige informatie voor de instelling en zal de bevoegde administratieve dienst hierover informeren.

Conform artikel 9 van het klachtendecreet is de klachtenbehandelaar niet verplicht de klacht te behandelen:

- indien ze betrekking heeft op feiten waarover eerder een klacht is ingediend die al correct werd behandeld;
- indien ze betrekking heeft op feiten die langer dan één jaar voor de indiening van de klacht hebben plaatsgevonden;
- indien ze betrekking heeft op feiten waarover alle georganiseerde administratieve beroepsmogelijkheden niet werden aangewend of waarover een juridische beroep aanhangig is;
- indien de klacht kennelijk ongegrond is;
- indien de klager geen belang kan aantonen, al moet hierbij verduidelijkt worden dat een klacht niet zonder meer geweigerd mag worden omdat het belang niet uitdrukkelijk aangegeven wordt. Bij gegronde twijfel dient het agentschap de burger te vragen zijn belang aan te tonen.

JO-lijn zal in de opgesomde situaties de klacht onontvankelijk verklaren.

Klachten die buiten het domein van Jongerenwelzijn vallen, kunnen niet door JO-lijn behandeld worden. Klachten van werknemers van Jongerenwelzijn over de eigen werksituatie, de arbeidsbetrekkingen en de rechtspositieregeling kunnen niet behandeld worden door JO-lijn.

Indien een klacht niet wordt behandeld, wordt de klager daarvan onverwijld schriftelijk of elektronisch in kennis gesteld. De weigering om een klacht te behandelen, wordt gemotiveerd. Indien de weigering betrekking heeft op het bestaan van een georganiseerde administratieve beroepsprocedure, dan zal JO-lijn de concrete modaliteiten van deze beroepsprocedure vermelden.

Conform de taalwetgeving (artikel 36 van de gewone wet van 9 augustus 1980 tot hervorming der instellingen) is het Nederlands de bestuurstaal voor de Vlaamse overheden, met uitzondering voor de faciliteitengemeenten. Dit betekent dan ook dat de klachtenbehandelaar bij de klachtbehandeling het Nederlands hanteert, behalve bij

Franstalige klachten, afkomstig van klagers uit faciliteitengemeenten, die ook in het Frans behandeld moeten worden.

Artikel

10

## **Kernvragen bij de beslissing over de aanpak van de ontvankelijke klacht over Jongerenwelzijn**

Alvorens te bepalen welke stappen in een bepaald klachtendossier gezet moeten worden, zal de klachtenbehandelaar eerst een aantal kernvragen beantwoorden en het dossier voldoende stofferen. Na het beantwoorden van deze vragen, kan JO-lijn een plan van aanpak opstellen.

In het plan van aanpak voor het onderzoeken van de ontvankelijke klachten onderscheidt JO-lijn verschillende mogelijke acties. Deze worden in een volgende stap toegelicht. Vaak worden in één klachtendossier verschillende van deze acties ondernomen.

### **10.1 Is het voorwerp van de klacht gereguleerd, welke ombudsnorm is in het geding?**

Essentiële vraag die JO-lijn zich dient te stellen is of er over het voorwerp van de klacht bepaalde reglementering van toepassing is en in het bijzonder het decreet van 7 mei 2004 inzake de rechtspositie van de minderjarige, de gecoördineerde decreten van de bijzondere jeugdbijstand, diens uitvoeringsbesluiten en het Internationaal Verdrag voor de Rechten van het Kind van 20 november 1989.

Zaken die buiten het gereguleerd kader vallen, kunnen opgenomen worden voor zover er sprake is van schending van de ombudsnormen of sprake is van onbehoorlijk optreden of geen blijk van billijkheid. Dit laatste kan onder meer betrekking hebben op de wijze waarop de communicatie gevoerd werd.

Het gaat hier om volgende ombudsnormen:

- niet akkoord met de prestatie, handeling, beslissing of dienstverlening van de bestuursinstelling;
- de prestatie, handeling, beslissing of dienstverlening van de bestuursinstelling bleef te lang uit;
- de informatieverstrekking was ontoereikend;
- de bereikbaarheid van de bestuursinstelling was onvoldoende;
- de burger voelde zich onheus bejegend.

### **10.2 Werd er al een klacht ingediend over dezelfde dienst, handelend over hetzelfde onderwerp?**

JO-lijn raadpleegt bij iedere klacht, vóór de beslissing over de wijze van aanpak, de eigen databank. Het wederkerig karakter van de klacht kan reden zijn om de klacht anders aan te pakken als de eerste keer.

### **10.3 Wenst de klager anoniem te blijven?**

JO-lijn is niet verplicht iedere anonieme klacht te behandelen. Bij klachten waarbij de klager anoniem wenst te blijven, zal JO-lijn zo mogelijk toch proberen de klager te overhalen om openheid toe te laten.

Voor sommige anonieme klachten kan JO-lijn oordelen dat het wel nuttig is de betrokken dienst daarover te informeren. Voorwaarde voor het opstellen van een informatieve nota is dat er een duidelijke meerwaarde moet zijn voor de dienst- of hulpverlening (geen algemeenheden, wel concrete zaken, ...).

### **10.4 Welke stappen heeft de klager reeds gezet, werd de klacht reeds besproken met de onmiddellijk betrokkenen?**

Indien de onmiddellijke betrokkenen nog niet gecontacteerd werden, dan onderzoekt JO-lijn de mogelijkheden daarvoor. Immers, indien deze aan het probleem kan tegemoet komen, kan het zijn dat het voorwerp van de klacht wegvalt en het klachtendossier kan worden stopgezet.

Artikel

11

## **Mogelijke scenario's om de klacht over Jongerenwelzijn te onderzoeken**

### **Scenario 1: klachtendienst vraagt de normale contactpersoon het nodige te doen**

Indien de klager aangeeft dat hij niet veel heil verwacht van een rechtstreeks contact met de bevoegde contactpersoon van Jongerenwelzijn en JO-lijn nochtans van oordeel is dat deze contactpersoon vrij eenvoudig voor een oplossing kan zorgen, zal JO-lijn in naam van de klager aan de contactpersoon vragen hoe de zaak kan opgelost worden. De contactpersoon zal dan gevraagd worden zijn bevindingen en acties over te maken aan JO-lijn en te laten weten of het probleem effectief werd opgelost. Over deze klachtenbehandeling zal een informatieve nota opgemaakt worden voor het afdelingshoofd.

### **Scenario 2: JO-lijn informeert over de dienst- en hulpverlening**

Bij een anonieme klacht over een dienstverlening van Jongerenwelzijn die nuttige gegevens bevat voor het agentschap, zal JO-lijn de zaken die de klager aanbrengt ter informatie doorgeven. Het doorgeven van informatie is zeker nuttig bij (onontvankelijke) klachten over het beleid van het agentschap. Het is immers mogelijk dat dit beleid wordt bijgeschaafd.

### **Scenario 3: klachtendienst vraagt aan de lijnverantwoordelijke de klacht te onderzoeken**

De meest voorkomende actie naar aanleiding van een klacht over een concrete dienstverlening of handeling van het agentschap, bestaat eruit dat JO-lijn binnen de 10 dagen een schriftelijke vraag stelt aan het afdelingshoofd van de dienst/persoon waarover geklaagd wordt. De vraag luidt meestal of hij de klachten kan onderzoeken en/of expliciet bespreken met de beklagde en of hij JO-lijn binnen de 3 weken op de hoogte kan

brengen van de bevindingen. Soms zal de klachtenbehandelaar vragen het gesprek met de betrokkenen te kunnen bijwonen en/of het onderzoek zelf te voeren. Dit zal gebeuren bij “onverenigbaarheden”: artikel 8 van het Klachtendecreet bepaalt dat een klacht nooit kan behandeld worden door een persoon die betrokken is geweest bij de feiten waarop de klacht betrekking heeft. De omzendbrief voegt daar nog aan toe dat de klacht eveneens nooit behandeld kan worden door de persoon die de schriftelijke correspondentie die aanleiding gaf tot de klacht, heeft ondertekend.

Omgekeerd kan het afdelingshoofd aan de klachtenbehandelaar vragen het gesprek bij te wonen en/of het onderzoek mee te voeren. Het betrekken van het afdelingshoofd impliceert niet dat JO-lijn geen eigen oordeel velt.

#### **Scenario 4: onderzoeken van de schriftelijke stukken**

De klachtenbehandelaar kan inzage vragen in alle stukken die niet onder het beroepsgeheim vallen. Bij privacygevoelige zaken zal de Juridische Dienst van de MOD WVG geraadpleegd worden om aan te geven of de klachtenbehandelaar inzage krijgt of een kopie kan ontvangen.

#### **Scenario 5: inwinnen van advies**

De klachtenbehandelaar kan advies inwinnen van bijvoorbeeld de juridische dienst of van een persoon die expertise heeft op het domein waarover de klacht handelt.

#### **Scenario 6: procedure voor de behandeling van klachten waarbij sprake is van mogelijk gevaar voor de minderjarigen**

Klachten waardoor een vermoeden ontstaat van mishandeling of misbruik door een personeelslid van Jongerenwelzijn of klachten die handelen over een ongeval waarbij de minderjarige een ernstig letsel opliep en er ernstige twijfel is over het handelen (of de nalatigheid) van het personeelslid van het agentschap, worden behandeld volgens de procedure voor gevaarsituaties.

Deze procedure sluit aan bij de gewone, hier voorliggende procedures. Het verschil bestaat eruit dat “sneller” wordt gehandeld en dat meestal extra onderzoeksacties worden ondernomen (en verschillende scenario’s aanvullend worden gevolgd).

Het voeren van een dergelijk onderzoek verhindert niet dat een gerechtelijk onderzoek kan worden opgestart. Indien Jongerenwelzijn op de hoogte is van een gerechtelijk onderzoek zal het agentschap aan het gerecht bekendmaken dat het zelf geen onderzoek (meer) zal voeren naar de desbetreffende feiten.

Artikel

12

### **Formuleren eindbevinding en pleiten voor herstel bij klachten over Jongerenwelzijn**

JO-lijn brengt de resultaten van het klachtenonderzoek samen en komt tot een eindbevinding in termen van klacht (deels) gegrond, ongegrond, terechte opmerking, enz.

Hij stelt de klager schriftelijk in kennis van de bevindingen van het onderzoek en motiveert daarbij zijn eindbevinding.

JO-lijn zal bij het formuleren van de eindbevinding de oproeper wijzen op de mogelijkheid om tegen het resultaat van de klachtbehandeling beroep in te stellen bij de Vlaamse Ombudsdienst (artikel 11 van het klachtendecreet).

De visie van JO-lijn is dat wanneer een klacht (deels) gegrond of terecht werd bevonden, het agentschap een inspanning moet leveren om zo goed als mogelijk de zaak te herstellen of recht te zetten. JO-lijn kan na het onderzoek de melder aanbieden te bemiddelen.

De klachtenbehandelaar kan echter niet in de plaats treden van de ambtenaar die de aangeklaagde handeling heeft verricht of de beslissing heeft genomen en kan deze handeling, prestatie, getroffen beslissing of dienstverlening ook niet zelf wijzigen. De afhandeling van een klacht en de eventuele herziening van de zaak zijn immers twee afzonderlijke handelingen. De klachtenbehandelaar zal wel in naam van de klager herstel bepleiten. Voor zover mogelijk moet het praktisch overleg met het betrokken personeelslid en zijn lijnverantwoordelijke gebeuren voordat de klachtenbehandelaar de klager van antwoord dient.

Artikel

13

## **Toetsing aan de ombudsnormen**

De Vlaamse regering heeft op 6 juli 2001 beslist om de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst te bestempelen als leidraad voor de werking en handelingen van de Vlaamse overheid.

Elke klacht over Jongerenwelzijn zal dan ook door de klachtenbehandelaar minstens aan deze ombudsnormen getoetst worden<sup>1</sup> en bij de (deels) gegronde klachten zal geregistreerd worden welke ombudsnorm in het geding was.

Het gaat om volgende ombudsnormen:

- niet akkoord met de prestatie, handeling, beslissing of dienstverlening van de bestuursinstelling;
- de prestatie, handeling, beslissing of dienstverlening van de bestuursinstelling bleef te lang uit;
- de informatieverstrekking was ontoereikend;
- de bereikbaarheid van de bestuursinstelling was onvoldoende;
- de burger voelde zich onheus bejegend.

---

<sup>1</sup> Een klacht over een beslissing van Jongerenwelzijn waarvoor nog een bezwaar mogelijk is, is onontvankelijk (cf. supra).

## **Communicatie met de klager en de termijnen van klachtenbehandeling**

JO-lijn bevestigt de ontvangst van de klacht binnen 10 kalenderdagen na ontvangst ervan (artikel 7 van het Klachtendecreet). Bij de ontvangstmelding wordt de datum van ontvangst van de klacht vermeld, wordt er informatie verstrekt over de verdere klachtenprocedure en wordt er zo mogelijk vermeld wie de klacht zal behandelen.

De klachtenbehandelaar handelt de klacht af **binnen 45 kalenderdagen** na ontvangst van de klacht (artikel 10 van het Klachtendecreet). In het kader van een hogere betrokkenheid zal de klachtenbehandelaar regelmatig contact opnemen met de klager. Het ogenblik waarop een behandelende bestuursinstelling in het bezit gesteld wordt van een klacht, geldt als het ogenblik waarop een klacht geregistreerd moet worden en dus als aanvangspunt voor de termijn van 45 kalenderdagen waarbinnen een klacht moet worden afgehandeld.

# Hoofdstuk 3

## PROCEDURE BIJ KLACHTEN OVER DE VOORZIENINGEN GERELEMENTEERD DOOR JONGERENWELZIJN

Onderstaande procedure is van toepassing voor oproepen die betrekking hebben op een handeling, prestatie of dienstverlening van een voorziening en andere projecten of initiatieven, gereguleerd door het agentschap.

Artikel

15

### Gaat het om een klacht?

Bij het ontvangen van de oproep zal Jo-lijn zich de vraag stellen of het daadwerkelijk om een klacht gaat, dan wel om een melding (bijvoorbeeld van een voorziening zelf) of een informatieve oproep van een gebruiker (cliënt), klant of andere belanghebbende.

#### **15.1 Definitie van “klacht over een voorziening”**

Er is sprake van een klacht wanneer een gebruiker of een klant van een voorziening, of meer algemeen een burger, manifest uiting geeft aan zijn ontevredenheid over een verrichte handeling, prestatie of dienstverlening van de voorziening.

Bij sommige oproepen geven de klagers aan of besluit JO-lijn dat het wenselijk is de klacht te beschouwen als “signaal” aan Jongerenwelzijn. Ook hier spreken we van een klacht.

#### **15.2 Oproepen die geen klacht zijn**

##### **Melding van een tekortkoming**

JO-lijn spreekt van een melding van een tekortkoming wanneer een persoon die geen gebruiker of klant is, laat weten dat er zich een incident heeft voorgedaan binnen een voorziening en dit ter kennisgeving en zonder zich als klager op te stellen of misnoegd te zijn.

Wanneer Jongerenwelzijn via de pers of nog via een ander kanaal verneemt dat er zich iets heeft voorgedaan in een voorziening, wordt dit ook beschouwd als “melding” en aldus te behandelen door de klachtenbehandelaar.

JO-lijn bewaart de verkregen informatie voor het geval nadien over dat incident nog een klacht zou worden ingediend. Een melding op zich geeft echter geen aanleiding tot een klachtenonderzoek door JO-lijn. Het kan zijn dat de dossierbehandelaar ambtshalve



besluit dat er naar aanleiding van het incident een inspectiebezoek moet gebracht worden. De inspectieopdracht gaat dan uit van het afdelingshoofd van de betrokken afdeling.

Artikel

16

## **Het ontvankelijkheidsonderzoek**

JO-lijn zal de klacht pas kunnen behandelen als er een omschrijving wordt gegeven van de feiten waartegen ze gericht is. Klachten zonder vermelding van bepaalde concrete feiten zullen eerst verder geëxploreerd worden. Indien de feiten waartegen de klacht gericht is niet vermeld werden en ook niet meer op te vragen zijn, vervalt de verplichting de klacht te behandelen.

Een klacht over een gereguleerde voorziening is ontvankelijk, tenzij er sprake is van één van de hieronder opgesomde gronden van onontvankelijkheid:

- Ontvankelijk omdat het onderwerp van de klacht buiten de bevoegdheid van Jongerenwelzijn valt. Dit is het geval wanneer het onderwerp van de klacht buiten het gereguleerd kader valt, wanneer het euvel zich eerder binnen de privésfeer situeert, wanneer geen sprake is van “onbehoorlijk” of “onbillijk” handelen door de voorziening;
- Ontvankelijk omdat de klacht gaat over het algemeen beleid of de regelgeving;
- Ontvankelijk omdat de klacht gaat over een geschil waarvoor een gerechtelijke procedure eerder aangewezen is of reeds lopende is;
- Ontvankelijk omdat de klager volledig onbekend blijft, omdat het daarbij ook nog onduidelijk is wat de relatie is tussen de klager en de beklagde. De anonieme klachten waarbij de oproeper wel zijn naam in vertrouwen mededeelt aan JO-lijn of verduidelijkt in welke hoedanigheid hij te maken heeft met de beklagde worden vaak wel beschouwd als ontvankelijk. Wanneer JO-lijn volledig in het duister tast naar de afkomst van de klacht, is deze onontvankelijk tenzij er sprake is van een onveilige situatie voor bepaalde minderjarigen. Anonieme klachten die handelen over een situatie waarbij de betrokken minderjarigen niet meer veilig zijn, worden steeds ontvankelijk beschouwd. JO-lijn hanteert een checklist van vragen die gesteld worden bij anonieme klachten om zo bij twijfel over de ontvankelijkheid consequent en objectief te werk te gaan.
- Ontvankelijk omdat de feiten waarover men klaagt dateren van meer dan één jaar geleden en dit het onderzoek belemmert;
- Ontvankelijk omdat dezelfde klacht recentelijk al eens onderzocht werd.

Voor onontvankelijke klachten wordt geen onderzoek gestart doch de klager wordt wel zo goed mogelijk geholpen met informatie, advies of een gerichte doorverwijzing. JO-lijn beschikt hiertoe over een adressenbestand, verwijst ook door naar andere Klachten- of Ombudsdiensten, of naar dienstverlening op andere terreinen.

Desgevallend worden opmerkingen die als klacht onontvankelijk zijn, genoteerd als nuttige informatie voor Jongerenwelzijn om bijvoorbeeld mee rekening te houden op een moment dat de regelgeving of het beleid wordt herzien.

## **Kernvragen bij de beslissing over de aanpak van de ontvankelijke klacht over een voorziening**

Alvorens te bepalen welke stappen in een bepaald klachtendossier moeten gezet worden, zal JO-lijn eerst een aantal kernvragen beantwoorden en het dossier voldoende stofferen. Na het beantwoorden van deze vragen, kan JO-lijn een plan van aanpak opstellen.

Voor de aanpak van ontvankelijke klachten over een voorziening onderscheidt JO-lijn verschillende mogelijke hoofdscenario's. Deze worden in een volgende stap toegelicht. Naast deze scenario's kunnen nog bijkomende stappen worden gezet.

### **17.1 Is het voorwerp van de klacht gereguleerd ?**

Essentiële vraag die JO-lijn zich dient te stellen is of er over het voorwerp van de klacht bepaalde reglementering van toepassing is. Zaken die buiten het gereguleerd kader vallen, kunnen opgenomen worden voor zover er sprake is van onbehoorlijk optreden of geen blijk van billijkheid.

### **17.2 Werd er al een klacht ingediend over dezelfde voorziening, handelend over hetzelfde onderwerp ?**

JO-lijn raadpleegt bij iedere klacht, vóór de beslissing over de wijze van aanpak, de eigen databank en de databank van inspectie. Het wederkerig karakter van de klacht kan reden zijn om bijvoorbeeld niet meer op eerstelijns klachtenbehandeling te rekenen, maar zelf opdracht te geven tot inspectiebezoek.

### **17.3 Wenst de klager anoniem te blijven ?**

Sommige anonieme klachten zijn onontvankelijk (zie hoofdstuk onontvankelijke klachten). Bij ontvankelijke klachten waarbij de klager anoniem wenst te blijven, zal JO-lijn toch proberen de klager te overhalen om openheid toe te laten. Het bespreken van een anonieme klacht schept immers achterdocht bij de beklagde waardoor de sfeer (nog meer) zou kunnen verzieken.

In dergelijke gevallen kan JO-lijn de klager ook doorverwijzen naar een vertrouwenscentrum, het parket, ...

### **17.4 Welke stappen heeft de klager reeds gezet, werd de klacht reeds besproken met de betrokken voorziening ?**

JO-lijn zal pas tussenkomen wanneer de interne procedure binnen de voorziening is uitgeput. Hiervan kan afgeweken worden in gevaarsituaties.

## **Mogelijke scenario's om de klacht over de voorziening te onderzoeken**

### **Scenario 1: klachtenbehandeling en opvolging overgelaten aan de voorziening**

De klager wist niet dat hij met zijn klacht ook terecht kon bij de voorziening en heeft daar nog niet aangeklopt. In dit geval geeft JO-lijn informatie en verwijst de oproeper door naar de voorziening. De klager zal zelf het initiatief nemen om de voorziening te contacteren. Een andere optie binnen dit scenario is dat JO-lijn zelf de klacht overmaakt aan de voorziening met de vraag dit zelfstandig ter harte te nemen. In dergelijk dossier kan de opvolging gebeuren door JO-lijn.

Bij dergelijke doorverwijzingen wordt met de klager afgesproken dat mocht het probleem niet opgelost geraken binnen de voorziening, men steeds opnieuw contact kan opnemen met JO-lijn. Het dossier krijgt dan het voorlopige statuut van "wachtdossier". Wanneer JO-lijn binnen de twee maanden niet meer opnieuw gecontacteerd wordt, dan zal het dossier gesloten worden (stopzetting). Indien JO-lijn de bevestiging krijgt dat de klager zich wendde tot de voorziening en daar verder geholpen werd, noteert JO-lijn "geen opvolging door JO-lijn maar door de voorziening".

### **Scenario 2: informatieve nota aan inspectie of aan de dossierbehandelaar**

Bij sommige oproepen op JO-lijn geven de klagers aan of besluit JO-lijn dat het wenselijk is de klacht te beschouwen als "signaal" aan Jongerenwelzijn. Het gaat hier voor een deel om aangeklaagde feiten met bekende klager waarvoor JO-lijn geen meerwaarde ziet in een expliciete bespreking op een speciaal daartoe georganiseerd bezoek of om anonieme oproepen waarbij JO-lijn akkoord kan gaan dat de klacht niet besproken wordt. Voorwaarden om een informatieve nota aan te maken is dat het gaat om een gereguleerd item en dat er een nut is voor inspectie of het administratief dossier.

JO-lijn maakt over de aangeklaagde feiten een informatieve nota die wordt toegevoegd aan het inspectiedossier. Deze informatieve nota's impliceren geen "opdracht". De inspectie-ambtenaar zal bij de voorbereiding van een regulier bezoek aan de voorziening de nota vinden. Hij maakt zich dan zelf een oordeel over de wijze waarop hiermee moet worden omgesprongen (extra aandacht besteden aan het vernoemde werkingsaspect, het louter noteren als info, het onderwerp toch ter sprake brengen, ...). Inspectie zorgt dus zelf voor een gepaste opvolging. JO-lijn registreert dan "klacht opgevolgd door het Agentschap Inspectie WVG".

Voor deze klachten laat het Agentschap Inspectie WVG niet meer speciaal aan JO-lijn weten wat hun bevindingen zijn. Mocht er over dezelfde voorziening een nieuwe klacht komen, dan zal JO-lijn het inspectiedossier opnieuw raadplegen en zich kunnen informeren over de eventuele gevolgen van de informatieve nota.

### **Scenario 3: JO-lijn volgt de klacht ook zelf verder op**

JO-lijn zal altijd de vraag stellen of de klager een beroep kan doen op de klachtenprocedure van de voorziening. Indien dit het geval is en de inhoud van de klacht is van die aard dat JO-lijn het dossier zelf wil opvolgen, dan zal JO-lijn (in naam van de klager) aan de voorziening vragen om een onderzoek in te stellen en de besluiten over te maken aan JO-lijn. Het kan ook zijn dat de klager geen rechtstreeks contact met de voorziening wil nemen (en scenario 1 niet kan gevolgd worden). Ook dan is scenario 3 aangewezen.

Bij klachten die door de voorziening zelf worden behandeld (bvb door de directeur van de voorziening) en waarbij JO-lijn de bevindingen van de directeur ontvangt en overmaakt aan de klager, is het enerzijds van belang na te gaan of de klager daarmee “genoegen” kan nemen en anderzijds of JO-lijn van oordeel is dat nog een verdere opvolging nodig is. Indien JO-lijn ervan uitgaat dat het incident zich waarschijnlijk niet meer zal voordoen en indien de informatie die JO-lijn via de klacht ontvingen over de huidige werking van de voorziening toont dat de werking momenteel overeenkomstig de regelgeving verloopt, dan wordt het klachtendossier gesloten.

Indien er door de klacht twijfel ontstaat over het feit of de werking overeenkomstig de regelgeving verloopt of indien JO-lijn inschat dat er zich in de toekomst iets gelijkaardigs zou kunnen voordoen, dan:

- wordt ofwel het Agentschap Inspectie WVG geïnformeerd (overmaken van informatieve nota) zodat zij daar bij een volgend inspectiebezoek rekening kunnen mee houden;
- vraagt ofwel JO-lijn aan het Agentschap Inspectie WVG een bezoek te brengen om de zaak expliciet te bespreken;
- dan maakt ofwel JO-lijn de nodige gegevens over aan de betrokken afdeling met de vraag het dossier te beoordelen en het verder te behandelen.

Het behoort tot de bevoegdheid van JO-lijn om naar aanleiding van de klacht de voorziening tips te geven met het oogpunt klachten te voorkomen of tips met betrekking tot de wijze waarop met klachten wordt omgegaan. Het behoort niet tot de bevoegdheid van JO-lijn om een voorziening namens Jongerenwelzijn te beoordelen of de werking verloopt conform de kwaliteitsvereisten of regelgeving of haar werking moet bijgesteld worden. Dergelijke standpunt kan enkel ingenomen worden door het Agentschap Inspectie WVG of de betrokken afdeling.

In het geval scenario 4 wordt gevolgd, zal JO-lijn een eindbevinding formuleren en deze zelf communiceren naar de klager. (Zie ook verder hoofdstuk: formuleren van een eindbevinding en afsluiten van een klachtendossier).

### **Scenario 4: JO-lijn geeft opdracht aan het Agentschap Inspectie WVG**

Indien na een doorverwijzing naar de voorziening de klager terug contact opneemt met JO-lijn, indien de klager niet wenst dat de voorziening zelf de klacht behandelt (bijvoorbeeld omwille van betrokkenheid) of indien het klachtenonderzoek door de voorziening niet tot tevredenheid strekt, zal JO-lijn een inspectiebezoek aanvragen om het ongenoegen rechtstreeks met de betrokkenen te bespreken en/of eventuele vaststellingen te doen.

JO-lijn zal dan een inspectieopdracht maken en een speciaal bezoek aanvragen om de klacht te gaan bespreken met de beklagde voorziening. Het Agentschap Inspectie WVG

realiseert deze klachtenbezoeken binnen de 10 weken na de aanvraag door JO-lijn (cfr. samenwerkingsovereenkomst met het Agentschap Inspectie WVG van 30 januari 2007). Als de inhoud van de klacht dit vereist, zal JO-lijn vragen het inspectiebezoek “zo snel als mogelijk” te realiseren.

Niet alle opdrachten aan inspectie resulteren in een inspectiebezoek. Soms kan de inspectie-ambtenaar de klacht telefonisch bespreken met de voorziening, daarvan verslag maken met eventuele vermelding van de gemaakte afspraken.

JO-lijn zal nooit zelf een gereguleerde voorziening bezoeken. JO-lijn verbindt er zich toe de betrokken afdeling van Jongerenwelzijn te informeren.

### **Scenario 5: procedure voor de behandeling van klachten waarbij sprake is van mogelijk gevaar voor de minderjarigen die van de voorziening gebruik maken**

Klachten waardoor een vermoeden ontstaat van mishandeling of misbruik binnen de voorziening of klachten die handelen over een ongeval waarbij de minderjarige een ernstig letsel opliep en er ernstige twijfel is over het handelen (of de nalatigheid) van de verantwoordelijke, worden behandeld volgens de procedure voor gevaarsituaties (cf. infra).

Er is een procedure voor mogelijke gevaarsituaties in een gesubsidieerde voorziening. Deze procedures sluiten aan bij de gewone, hier voorliggende procedure. Het verschil bestaat eruit dat “sneller” wordt gehandeld en dat meestal extra onderzoeksacties worden ondernomen (en verschillende scenario's aanvullend worden gevolgd). Het gaat kort samengevat om volgende werkwijze:

Voor klachten over een mogelijke gevaarsituatie in een gesubsidieerde voorziening houdt JO-lijn het principe aan dat de directie of organiserend bestuur verantwoordelijk is en zelf de nodige stappen moet zetten. JO-lijn gaat vervolgens na welke stappen er werden gezet en wat de eindbevindingen van de inrichtende macht zijn en informeert de betrokken afdeling hierover. Indien er twijfel rijst óf de inrichtende macht zijn verantwoordelijkheid neemt, dan kan een inspectiebezoek gevraagd worden (scenario 4) of kan de betrokken afdeling gevraagd worden een oordeel te vormen over een aspect van non-conformiteit. In dergelijke gevallen zal JO-lijn de melder steeds verwijzen naar een vertrouwenscentrum of politie.

Het voeren van een dergelijk onderzoek verhindert niet dat een gerechtelijk onderzoek kan worden opgestart.

## **Formuleren eindbevinding en pleiten voor herstel bij klachten over een voorziening**

JO-lijn gebruikt de termen gegrond, ongegrond of deels gegrond indien de klager vroeg de klacht te behandelen en indien een uitspraak “ten gronde” mogelijk is. Dergelijke uitspraak is mogelijk wanneer voor de klacht een inspectiebezoek werd gevraagd en indien de inspectie-ambtenaar besloot dat de werking van de voorziening op het beklagde punt niet conform de regelgeving gebeurde. Dergelijke uitspraak is ook mogelijk wanneer de bevoegde afdeling vond dat er sprake was van “in gebreke blijven” of als de voorziening zelf liet weten de klacht gegrond te vinden.

Indien de klager een bemiddeling vraagt of indien JO-lijn kan bekomen dat de klager akkoord kan gaan met een bemiddeling, hoeft het niet tot een uitspraak ten gronde te komen.

De visie van JO-lijn is dat wanneer een klacht over een voorziening (deels) gegrond of terecht werd bevonden, deze voorziening een inspanning moet leveren om de zaak te herstellen of recht te zetten. Jongerenwelzijn kan voor een herstel niet in de plaats treden van de voorziening, maar kan soms wel bepleiten dat een rechtzetting geschiedt.

## **Communicatie met de klager/beklaagde en termijnen van klachtenbehandeling**

JO-lijn registreert of de klager zelf koos voor een telefonisch contact, mailcorrespondentie of een schriftelijke communicatie en zal meestal antwoorden via dezelfde communicatiedrager.

De klager krijgt binnen de 10 dagen een bevestiging van ontvangst van de klacht met vermelding of deze ontvankelijk is of niet. Er wordt hierbij steeds toegelicht wie de klachtenbehandelaar is en waar en wanneer die bereikbaar is. Indien mogelijk wordt op dat moment voor ontvankelijke klachten reeds aangegeven hoe de klacht zal aangepakt worden. De klagende partij krijgt informatie over de wijze waarop de klacht werd aangepakt en over de eindbevindingen van JO-lijn na het ingestelde onderzoek. Klachten over de voorzieningen worden gemiddeld binnen de 3 maanden afgehandeld.

Communicatie met de beklagde:

Indien er voor de behandeling van de klacht een inspectiebezoek plaatsvond, dan zal de inspectie-ambtenaar de voorziening informeren over de inhoud van de klacht (cfr. samenwerkingsovereenkomst met het Agentschap Inspectie WVG van 30 januari 2007). De voorziening krijgt de mogelijkheid tijdens het inspectiebezoek de aangehaalde zaken in hun context te plaatsen, hun versie van de feiten te geven en eventueel één en ander

te weerleggen. De voorziening krijgt nadien dit inspectieverslag toegestuurd en verneemt op die manier ook wat de bevindingen van inspectie zijn, of de werking conform de regelgeving verloopt, of afspraken moeten gemaakt worden voor een rechtzetting. De voorziening zal hierover niets meer van JO-lijn ontvangen.

Indien de klacht werd behandeld door de voorziening en JO-lijn geïnformeerd wordt over de afloop van de klachtenbehandeling, dan geldt de afspraak dat als de voorziening hierover nadien niets meer verneemt, het klachtendossier werd afgesloten. Moest door de behandeling van de klacht een gebrek in de werking aan het licht komen, dan zal de voorziening dat vernemen van de betrokken afdeling of het Agentschap Inspectie WVG.

Bij het afsluiten van een dossier door JO-lijn, zullen de betrokken partijen een brief ontvangen van de Afdeling Voorzieningenbeleid.

# Hoofdstuk 4

---

## **KLACHTEN OVER JO-LIJN**

Klachten over een klachtenbehandelaar kunnen gemeld worden bij de administrateur-generaal van Jongerenwelzijn. Bij de afhandeling van iedere klacht over Jongerenwelzijn, dus ook bij klachten over JO-lijn, wordt de klager geïnformeerd over het feit dat hij zich desgewenst kan wenden tot de Vlaamse Ombudsman (cfr. verplichting artikel 11 van het klachtendecreet). Deze kan een onafhankelijk onderzoek voeren naar het optreden van JO-lijn van Jongerenwelzijn in een concreet klachtendossier.