



Vous souhaitez faire une réclamation

Au Conseil de la protection de l'enfance

Table des matières

- 1 > Vous souhaitez faire une réclamation au Conseil
- 1 > Déposer une réclamation
- 2 > La procédure
- 2 > La personne de confiance du client
- 2 > La personne de confiance indépendante
- 3 > La commission externe des réclamations
- 4 > Les réclamations relatives à des spécialistes du comportement
- 4 > En savoir plus ?

Pour simplifier la lecture du texte, celui-ci a été rédigé au masculin. À chaque fois que le texte mentionne *il*, vous pouvez aussi lire *elle*. Par *client(s)*, on entend le(s) parent(s) et/ou enfant(s). Par *directeur*, on entend le directeur régional ou le directeur général du Conseil.

Vous souhaitez faire une réclamation au Conseil

Le Conseil de la protection de l'enfance (Raad voor de Kinderbescherming) est attentif aux intérêts des clients et d'autres personnes concernées. Cela dit, il se peut que vous ne soyez pas satisfait de la manière dont un employé du Conseil s'est comporté à votre égard. Dans ce cas, il importe d'en discuter le plus rapidement possible avec l'employé en question et/ou son supérieur hiérarchique. Ils essaient ensuite de trouver une solution avec vous. Si cela n'aboutit pas, vous pouvez déposer une réclamation. La présente brochure vous explique la marche à suivre pour déposer une réclamation, ainsi que le déroulement de la procédure.

Déposer une réclamation

Si vous n'êtes pas satisfait du comportement d'un employé du Conseil de la protection de l'enfance à votre égard, et si le fait d'en parler avec l'employé en question et/ou son supérieur hiérarchique n'a pas dissipé votre mécontentement, vous pouvez déposer une réclamation. La marche à suivre pour déposer une réclamation vous sera expliquée ci-après.

> Dans quels cas pouvez-vous déposer une réclamation ?

Vous pouvez déposer une réclamation à propos de la manière dont un employé du Conseil de la protection de l'enfance s'est comporté à votre égard. Par exemple, la manière dont il vous a traité, la manière dont il a mené l'enquête sociale ou la manière dont il a établi le rapport.

Vous pouvez également déposer une réclamation si le Conseil a décidé de ne pas prendre en charge votre dossier ou si le Conseil est arrivé à la conclusion qu'il n'est pas nécessaire de demander une mesure de protection de l'enfance au juge. La condition à respecter est que votre réclamation porte sur un dossier encore en cours (ou déjà traité par le Conseil) et vous concernant (ou vous ayant concerné).

> Où vous adresser pour d'autres réclamations ?

Voulez-vous déposer une réclamation sur les motifs ayant conduit à la recommandation du Conseil ou sur la teneur de la recommandation ? Vous pouvez alors présenter votre réclamation à la personne ou à l'instance à laquelle cette recommandation a été adressée, par exemple le juge. Lorsque vous voulez déposer une réclamation à propos de la politique (générale) du Conseil, vous pouvez vous adresser au ministère de la Sécurité et de la Justice (ministerie van Veiligheid en Justitie), qui est responsable de la politique du Conseil.

> Comment déposer une réclamation ?

Vous pouvez déposer votre réclamation par écrit ou oralement. Vous devez le faire dans un délai d'un an suivant la date du comportement étant à l'origine de votre réclamation. Après l'expiration de ce délai, le Conseil n'examinera votre réclamation que si vous avez un motif fondé pour ne pas l'avoir déposée plus tôt.

> Auprès de qui déposer une réclamation ?

Vous pouvez déposer une réclamation concernant un employé auprès du directeur régional du Conseil où travaille l'employé en question.

Vous pouvez déposer une réclamation concernant un directeur régional ou un employé de la Landelijke Staf Organisatie auprès du directeur général du Conseil.

Vous pouvez déposer une réclamation concernant le directeur général du Conseil auprès du Directeur général du département Jeunesse et Application de sanctions du ministère de la Sécurité et de la Justice (Directeur-Generaal Jeugd en Sanctietoepassing van Veiligheid en Justitie).

Vous trouverez la liste de toutes les adresses à la page 4 de la présente brochure.

La Procédure

Le directeur, ou la personne qui examine votre réclamation en son nom, vous invite à un entretien lors duquel vous pouvez expliquer votre réclamation. En principe, il prend une décision dans un délai de six semaines suivant le dépôt de votre réclamation.

> L'examen par le directeur

Dès la réception de votre réclamation au Conseil de la protection de l'enfance, vous recevez une confirmation écrite dans un délai de deux semaines. Le Conseil n'est pas obligé d'examiner votre réclamation. Les cas dans lesquels cela n'est pas obligatoire, sont décrits dans le Règlement interne des réclamations (voir page 4 de la présente brochure). Si le Conseil n'examine pas votre réclamation, le directeur vous le notifie par écrit en mentionnant les raisons. Lorsque votre réclamation est recevable (voir page 3 pour les conditions auxquelles la réclamation doit répondre), le directeur, ou la personne qui examine votre réclamation en son nom, vous invite à un entretien lors duquel vous pouvez expliquer votre réclamation. Pendant cet entretien, vous pouvez vous faire assister par un avocat et/ou une personne de confiance de votre choix (voir encadré à la page 2). Le plus souvent, un spécialiste juridique du Conseil assiste également à cet entretien afin de soutenir le directeur. L'entretien vise à trouver une solution satisfaisante pour vous et pour le Conseil.

> La décision

Si aucune solution acceptable pour les deux parties n'est trouvée, c'est le directeur qui prend une décision. S'il approuve entièrement ou partiellement votre réclamation, donc s'il estime que votre réclamation est fondée, il vous fait savoir s'il assortit des conséquences à sa décision et, si oui, lesquelles. Le directeur peut aussi décider que votre réclamation (en tout ou en partie) est infondée. Si vous n'êtes pas d'accord avec cette décision, vous pouvez soumettre votre réclamation à la commission des réclamations. Vous trouverez de plus amples informations sur la commission des réclamations à la page 3.

> Les délais

Le directeur examine votre réclamation dans un délai de six semaines suivant la réception de votre réclamation par le Conseil ; ce délai peut être prorogé de quatre semaines. Le cas échéant, le directeur vous notifie cette prorogation. Si le directeur ne prend pas de décision dans ce délai, vous pouvez vous adresser à la commission des réclamations dans les six semaines suivant l'expiration de ce délai.

> Le Conseil informe le juge

Lorsque votre réclamation porte sur une affaire en cours d'examen devant le juge, le Conseil informe le juge de votre réclamation dans les meilleurs délais. Ainsi, les autres personnes directement concernées, comme par exemple votre ex-partenaire, sont également informées du fait que vous avez déposé une réclamation.

Si votre réclamation concerne une affaire en cours d'examen devant le juge, le directeur informe le juge de sa décision concernant votre réclamation. Si vous ne souhaitez pas que cette décision soit transmise au juge, vous pouvez le signaler lors de votre entretien avec le directeur.

Par ailleurs, le dépôt d'une réclamation n'entraîne pas automatiquement la suspension de l'enquête sociale du Conseil.

La personne de confiance du client

Dans leurs rapports avec le Conseil, les clients peuvent se faire assister par une personne en laquelle ils ont confiance : un membre de leur famille, un ami, un avocat ou un assistant social. Il convient cependant d'observer quelques règles. Par exemple, cette personne de confiance du client ne peut agir au nom du client et ne peut rien faire sans l'autorisation du client. Le Conseil est en droit de refuser une personne de confiance du client si celle-ci perturbe le déroulement de l'enquête sociale.

La personne de confiance indépendante

Outre la personne de confiance du client, une personne de confiance indépendante est à la disposition des clients. Cette personne a pour mission d'informer et de conseiller les clients sur leur position (juridique) et de les assister s'ils ont des questions, problèmes et réclamations à l'égard du Conseil. La personne de confiance a été spécialement formée et qualifiée pour cette tâche. Dans chaque agence du Conseil, vous pouvez vous procurer un dépliant sur la personne de confiance. La personne de confiance est employée par l'Advies en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ), Zorgbelang Brabant ou Zorgbelang Groningen. Vous trouverez de plus amples informations sur les sites suivants : www.akj.nl, www.zorgbelang-brabant.nl ou www.zorgbelang-groningen.nl.

La commission externe des réclamations

Vous pouvez faire intervenir la commission externe des réclamations si vous n'êtes pas d'accord avec la décision du directeur. Il vous est alors possible d'expliquer votre réclamation lors d'une audience de la commission. L'employé du Conseil faisant l'objet de votre réclamation et le directeur sont présents à cette audience et peuvent aussi exprimer leur point de vue. La commission prend sa décision dans un délai de dix semaines suivant la réception de votre réclamation.

> La composition de la commission des réclamations

La commission des réclamations se compose de trois membres. Le président est issu du pouvoir judiciaire. Les autres membres sont des spécialistes dans le domaine de l'aide médico-sociale et de la protection de la jeunesse. La commission des réclamations est indépendante : les membres ne sont pas employés par le Conseil. Ils sont nommés par le ministre de la Sécurité et de la Justice.

> L'examen par la commission des réclamations

Si le directeur a décidé que votre réclamation (en tout ou en partie) est infondée et que vous n'êtes pas d'accord avec cette décision, vous pouvez soumettre votre réclamation à la commission des réclamations. Dans ce cas, vous devez adresser une lettre précisant votre réclamation à la commission des réclamations dans un délai de six semaines suivant la réception de la décision du directeur, en joignant à votre lettre la décision du directeur.

> Votre réclamation est-elle recevable ?

La commission apprécie d'abord si votre réclamation est recevable. Cela signifie que votre réclamation doit remplir les conditions suivantes :

- Vous avez d'abord introduit votre réclamation auprès du Conseil, afin de permettre au directeur de l'examiner. En effet, vous ne pouvez pas adresser directement votre réclamation à la commission.
- Vous avez déposé votre réclamation par écrit à la commission.
- La commission a reçu votre réclamation dans le délai imparti (donc dans les six semaines suivant la date à laquelle le directeur a pris ou aurait dû prendre une décision).

Si votre réclamation est recevable, la commission se réunit en audience. Vous recevez une convocation pour venir expliquer votre réclamation. Vous pouvez vous faire assister par votre avocat et/ou une personne de confiance de votre choix. En principe, l'employé du Conseil faisant l'objet de votre réclamation et le directeur ayant examiné votre réclamation sont également présents à l'audience. Ils peuvent tous deux exprimer leur point de vue. La commission peut aussi demander des informations (complémentaires) à d'autres personnes et consulter toutes les pièces ayant trait à la réclamation. Lorsqu'il s'agit d'une réclamation relativement simple, la commission peut décider de s'en rapporter à la seule appréciation du président ; dans ce cas, il n'y aura pas d'audience.

> La décision

La commission des réclamations prend finalement une décision. Vous en recevez une notification écrite, en principe dans un délai de dix semaines suivant la réception de votre réclamation par la commission. Si votre réclamation concerne une affaire en cours d'examen devant le juge, le directeur informe le juge de la décision de la commission des réclamations. Si vous ne souhaitez pas que cette décision soit transmise au juge, vous pouvez le signaler à l'audience de la commission.

Si la commission des réclamations vous a entièrement ou partiellement donné raison, le directeur vous notifiera par écrit, dans un délai de quatre semaines suivant la réception de la décision, s'il entend assortir des conséquences à la décision et, si oui, lesquelles. Vous ne pouvez pas déposer de nouveau une réclamation à la commission concernant cette notification. En revanche, vous avez la possibilité de présenter votre réclamation à ce sujet au Médiateur national.

> Le Médiateur national

Tous les citoyens peuvent soumettre au Médiateur national leurs réclamations concernant une administration publique, donc également en ce qui concerne le Conseil de la protection de l'enfance. En principe, le Médiateur national n'examine une réclamation que si la procédure de réclamation, telle que décrite ci-avant, a été suivie dans son intégralité. Vous trouverez l'adresse postale du Médiateur national à la page 4 de la présente brochure.

> Le Médiateur des enfants

Vous pouvez déposer une réclamation au Médiateur des enfants si vous estimez que les droits de l'enfant prévus dans la Convention internationale relative aux droits de l'enfant sont violés. Votre réclamation doit concerner l'administration publique ou des organisations dans le domaine de l'aide médico-sociale à la jeunesse, de l'accueil des enfants, de l'éducation nationale ou de la santé publique. La réclamation ne peut porter que sur des enfants âgés de moins de 18 ans. Il faut aussi que l'événement faisant l'objet de votre réclamation se soit produit il y a un an au maximum. Il est important de déposer votre réclamation d'abord à l'organisation concernée. S'il vous est impossible de présenter votre réclamation à l'organisation concernée ou si vous n'êtes pas satisfait de sa réponse, vous pouvez vous adresser au Médiateur des enfants. Vous trouverez les coordonnées du Médiateur des enfants à la page 4.

Les réclamations relatives à des spécialistes du comportement ou à des éducateurs médico-sociaux

Tout spécialiste du comportement travaillant pour le Conseil de la protection de l'enfance a été enregistré dans le cadre de la Loi néerlandaise sur les professions de soins de santé individuels, dite la Loi BIG (Wet op de Beroepen in de Individuele Gezondheidszorg). En outre, tous les enquêteurs du Conseil, coordinateurs des peines de travail d'intérêt général et responsables de dossiers (casusregisseurs) sont inscrits en qualité de « éducateur médico-social » auprès de la Stichting Kwaliteitsregister Jeugd (Fondation Registre de qualité Jeunesse). De ce fait, ils sont soumis à un code déontologique lors de la réalisation d'une enquête sociale.

Si le spécialiste du comportement ou l'éducateur médico-social ne respecte pas une règle relevant du droit disciplinaire général, vous pouvez, en tant que personne concernée, déposer une réclamation au Conseil de discipline (College van Toezicht) de la Stichting Kwaliteitsregister Jeugd. Votre réclamation doit porter sur un acte professionnel. Une tentative de conciliation est d'abord possible. Si elle n'aboutit pas, vous pouvez demander au Conseil de discipline d'examiner votre réclamation. Vous pouvez aussi vous pourvoir en appel devant la Chambre d'appel (College van Beroep) du Conseil de discipline.

Vous pouvez présenter votre réclamation par courriel à :

klachten@skjeugd.nl

ou par courrier à :

Stichting Kwaliteitsregister Jeugd

Jan van Eijcklaan 2-4

3723 BC Bilthoven

La présente brochure est une publication du

Ministerie van Veiligheid en Justitie

Raad voor de Kinderbescherming | Landelijke Staf Organisatie

Postbus 20301 | 2500 EH Den Haag

www.kinderbescherming.nl

Janvier 2015

Il ne pourra être tiré aucun droit des informations contenues dans la présente brochure.

En savoir plus ?

> Règlement et explication

Les informations générales de la présente brochure sont basées sur le texte officiel du *Règlement interne des réclamations du Conseil de la protection de l'enfance* ainsi que sur le texte officiel du *Décret de la commission externe des réclamations du Conseil de la Protection de l'Enfance*. Vous trouverez ces deux documents sur le site www.kinderbescherming.nl. A cet effet, reportez-vous au chapitre « Hoe werkt de Raad ? » (Comment fonctionne le Conseil ?) et ensuite au paragraphe « Klachten en bezwarenprocedures » (Réclamations et voies de recours).

> Adresses

Le directeur est joignable à l'agence du Conseil de la protection de l'enfance qui suit votre dossier. Pour la liste actuelle des adresses, veuillez consulter www.kinderbescherming.nl.

Toutes les commissions des réclamations sont joignables à une seule adresse :

Klachtencommissie van de Raad voor de Kinderbescherming

Postbus 20301

2500 EH Den Haag

> Directeur-Generaal Jeugd en Sanctietoepassing (Veiligheid en Justitie)

Vous pouvez déposer une réclamation concernant le directeur général du Conseil auprès du Directeur général du département Jeunesse et Application de sanctions du ministère de la Sécurité et de la Justice.

L'adresse est la suivante :

Directoraat-Generaal Jeugd en Sanctietoepassing (Veiligheid en Justitie)

Postbus 20301

2500 EH Den Haag

www.rijksoverheid.nl/venj

> Médiateur national

Vous pouvez soumettre au Médiateur national ou au Médiateur des enfants toute réclamation concernant une administration publique, donc également en ce qui concerne le Conseil de la protection de l'enfance.

Les coordonnées du Médiateur national sont les suivantes :

Nationale Ombudsman

Postbus 93122

2509 AC Den Haag

Tél. : 0800-335 55 55

www.nationaleombudsman.nl

Les coordonnées du Médiateur des enfants sont les suivantes :

Kinderombudsman

Postbus 93122

2509 AC Den Haag

Tél. : 0800-876 54 32

www.dekinderombudsman.nl