



Klachtbehandeling

Ieder kind veilig!

Klachtbehandeling

Jeugdbescherming Regio Amsterdam wil het leven van kinderen die onveilig opgroeien en die met hun gezin bij ons aangemeld zijn, positief beïnvloeden. De begeleiding van Jeugdbescherming richt zich op het wegnemen van de oorzaken van onveiligheid van kinderen.

Wij zorgen voor een leefsituatie waarin kinderen veilig kunnen opgroeien.



Medewerkers van Jeugdbescherming willen u zo goed mogelijk van dienst zijn. Toch kan het voorkomen dat u ergens ontevreden over bent. Cliënten, maar ook andere direct betrokkenen, die het niet eens zijn met de begeleiding van Jeugdbescherming, kunnen een klacht indienen. Dit kunnen bijvoorbeeld de (stief)ouders of voogd van de cliënt zijn, of een andere volwassene die (samen met de ouder) het kind verzorgt, opvoedt of het gezag uitoefent als onderdeel van zijn gezin.

We willen samen met u werken aan onze missie: ieder kind veilig. Daarom stellen wij uw feedback op prijs. Bovendien helpt het ons om onze dienstverlening te verbeteren.

U heeft een klacht

Als u ontevreden bent over hoe een medewerker van Jeugdbescherming zich heeft gedragen tegenover u of u vindt dat er een fout is gemaakt, dan horen wij dat graag, zodat we er aan kunnen werken. U kunt in zo'n geval het volgende doen:

- Bespreek uw klacht eerst met de medewerker van Jeugdbescherming en probeer samen een oplossing te vinden.
- Als dit niet lukt, of de klacht is volgens u te ernstig, dan kunt u de klacht melden bij de leidinggevende van de medewerker en vragen om een bemiddelingsgesprek.
- Als ook dit niet tot een oplossing leidt, kunt u een officiële klacht indienen bij de onafhankelijke klachtencommissie van Jeugdbescherming. Deze procedure duurt meestal aanzienlijk langer dan de route via een bemiddelingsgesprek.

**U kunt uw klacht of verzoek voor bemiddeling met medewerker/
leidinggevende sturen naar:**

Klachten Jeugdbescherming Regio Amsterdam

Postbus 69168

1060 CG Amsterdam

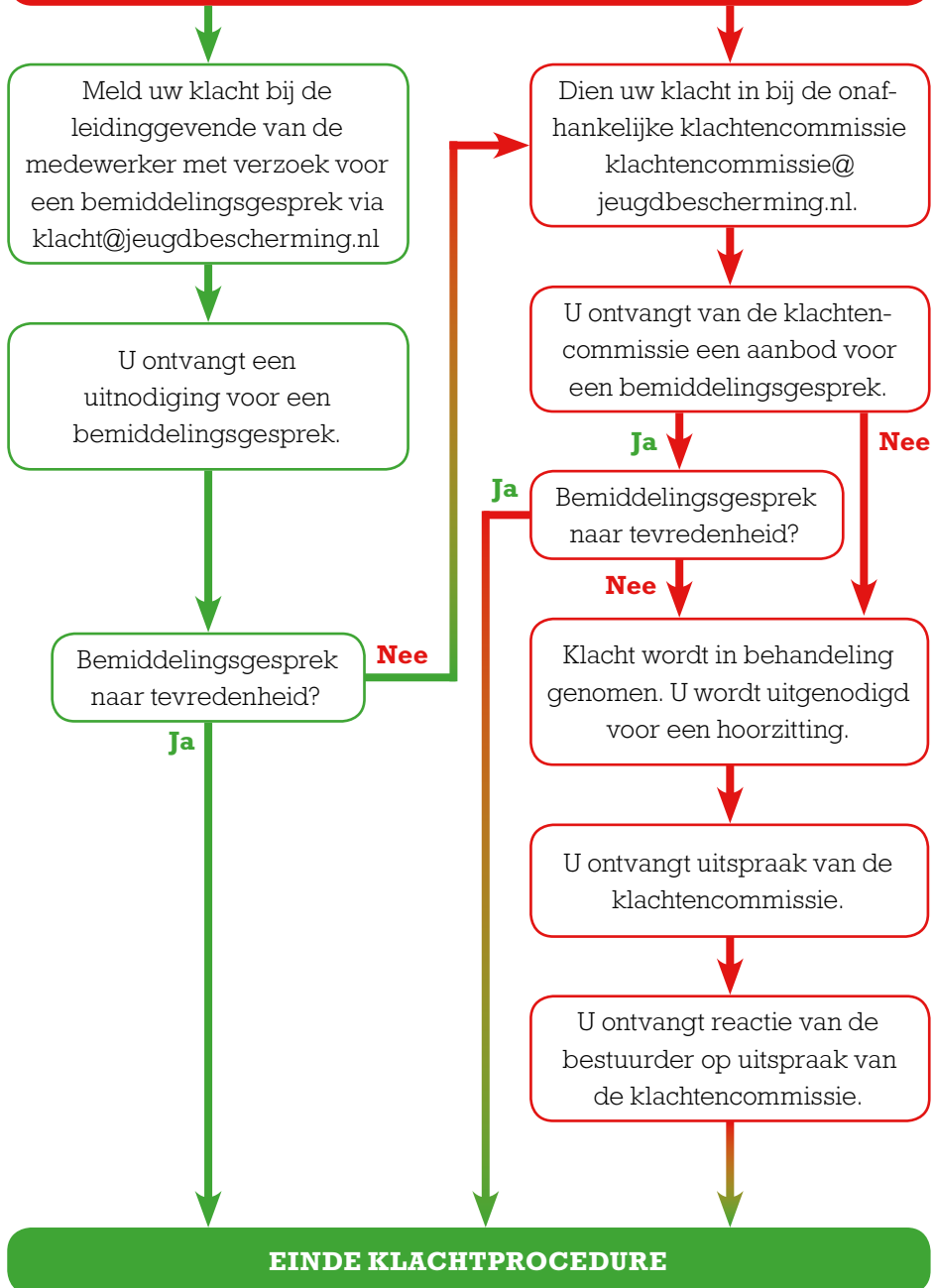
klacht@jeugdbescherming.nl

Ook kunt u gebruikmaken van het klachtformulier op de website van Jeugdbescherming: www.jeugdbescherming.nl. Hier vindt u ook het officiële klachtenreglement. U kunt het klachtformulier ook aanvragen bij de betrokken medewerker of zijn/haar leidinggevende.

Meer informatie?

Voor meer informatie kunt u contact opnemen met onze medewerker klachtbehandeling: klacht@jeugdbescherming.nl of 06 83 16 54 06 (ma t/m do).

U HEEFT EEN KLACHT



De onafhankelijke klachtencommissie

Komt u er niet uit met een bemiddelingsgesprek, dan kunt u bij de klachtencommissie van Jeugdbescherming een officiële klacht indienen.

Waarover kunt u klagen bij de klachtencommissie?

U kunt een klacht indienen als u van mening bent dat:

- er een fout door Jeugdbescherming is gemaakt;
- een medewerker van Jeugdbescherming zich onjuist heeft gedragen tegenover u.

Waarover kunt u niet klagen bij de klachtencommissie?

U kunt niet terecht bij de klachtencommissie over bijvoorbeeld:

- het krijgen van een nieuwe gezinsmanager;
- uitbreiding van de omgangsregeling.

Over deze vragen kan de klachtencommissie zich niet uitspreken. U kunt hierover contact opnemen met de betrokken medewerker of zijn/haar leidinggevende.

U kunt ook niet terecht bij de klachtencommissie over bijvoorbeeld:

- een verlenging/opheffing van een ondertoezichtstelling (OTS) of uithuisplaatsing (UHP).

Over deze vragen kan alleen de rechtbank een uitspraak doen. Bespreek de mogelijkheden met de betrokken medewerker of zijn/haar leidinggevende.

Klachtformulier voor klachtencommissie

Voor het indienen van uw schriftelijke klacht bij de klachtencommissie kunt u het klachtformulier gebruiken. In dit formulier vragen wij u een concrete beschrijving te geven van uw klacht, welke acties door u ondernomen zijn om de klacht kenbaar te maken en wat daarmee is gedaan door Jeugdbescherming.

U kunt het klachtformulier downloaden van onze website www.jeugdbescherming.nl. Hier vindt u ook het officiële klachtenreglement. U kunt het klachtformulier ook aanvragen bij de betrokken medewerker of zijn/haar leidinggevende.

U kunt uw klacht voor de onafhankelijke klachtencommissie sturen naar:

Klachtencommissie Jeugdbescherming Regio Amsterdam

Postbus 69168

1060 CG Amsterdam

klachtencommissie@jeugdbescherming.nl

Wat doet de klachtencommissie?

De klachtencommissie behandelt uw klacht op een onpartijdige en onafhankelijke manier. In de commissie zitten personen die niet bij Jeugdbescherming werken. Wij sturen u een bevestiging als wij uw klacht hebben ontvangen. De medewerker over wie u klaagt en zijn/haar leidinggevende ontvangen een kopie van uw klacht. Maximaal één jaar na de gebeurtenis waar de klacht over gaat, moet de klachtencommissie uw klacht ontvangen hebben. U kunt geen klacht indienen over een gebeurtenis waarover deze commissie al eerder uitspraak heeft gedaan.

De hoorzitting

Als de klachtencommissie uw klacht in behandeling neemt, wordt u uitgenodigd voor een hoorzitting. U krijgt daarover bericht. Bij de hoorzitting zijn naast u en deze commissie ook de medewerker en zijn/haar leidinggevende aanwezig. U kunt tijdens de hoorzitting uw klacht toelichten. De medewerker mag daarop reageren. Op de hoorzitting verzamelt de klachtencommissie alle informatie die nodig is om te bepalen of uw klacht terecht of onterecht is. Na de hoorzitting overlegt de commissie hierover en doet een uitspraak (terecht of onterecht). Zodra de uitspraak er is, stuurt de commissie die toe aan alle betrokkenen.

Wat gebeurt er na de uitspraak?

Na de uitspraak krijgt u een reactie van de directie van Jeugdbescherming op de uitspraak (in een brief, uiterlijk vier weken nadat u de uitspraak ontvangen heeft). De directie geeft in de brief aan of Jeugdbescherming het eens is met de uitspraak van de klachtencommissie. Soms doet de commissie ook aanbevelingen in de uitspraak aan Jeugdbescherming. In de reactie van de directie wordt dan aangegeven of de aanbevelingen overgenomen worden. De gehele procedure duurt ongeveer zes maanden.

Niet tevreden?

Als u het niet eens bent met de uitspraak van de klachtencommissie of de reactie die het bestuur van Jeugdbescherming hierop geeft, kunt u contact opnemen met de Gemeentelijke Ombudsman (als u in één van de volgende gemeenten woont: Almere, Amsterdam, Diemen, Landsmeer, Waterland, Weesp en Zaanstad) of Nationale Ombudsman (als u in een andere gemeente woont). Die kan uw klacht opnieuw bekijken en eventueel een onderzoek instellen.

Gemeentelijke Ombudsman: 020 625 99 99 of www.gemeentelijkeombudsman.nl

Nationale Ombudsman: 0800 335 55 55 (gratis) of www.nationaleombudsman.nl

Ondersteuning

Alle volwassenen en kinderen die te maken hebben met jeugdzorg hebben recht op ondersteuning van een onafhankelijke vertrouwenspersoon. Als u hulp wilt bij het indienen van een klacht, dan kunt u een eigen vertrouwenspersoon kiezen. U kunt hiervoor contact opnemen met het onafhankelijke Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ) via: 020 521 99 50. Deze hulp is gratis. Ook vindt u veel relevante informatie over uw rechten en mogelijkheden op de website van het AKJ: www.akj.nl.

Kinderen kunnen voor hulp bij een klacht ook bellen of mailen met de Kinder- en Jongerenrechtswinkel. Voor meer informatie kijk op www.kjrw.nl of 020 626 00 67.

Meer informatie?

Voor meer informatie kunt u contact opnemen met de secretaris van de klachten commissie: klachtencommissie@jeugdbescherming.nl of 06 53 94 87 57 (ma t/m do).

Ieder kind veilig!



Overschiestraat 57
1062 HN Amsterdam
T 020 487 82 22

www.jeugdbescherming.nl • [@iederkindveilig](https://www.instagram.com/iederkindveilig) • [LinkedIn](https://www.linkedin.com/company/jeugdbescherming)