



Klachtrecht

Bijzonder Jeugdwerk vindt het belangrijk dat u tevreden bent over de hulpverlening. Toch kunnen er soms dingen gebeuren die u als onjuist of onterecht ervaart. Dan is het mogelijk om een klacht in te dienen. In deze folder leest u hoe dat in zijn werk gaat. Deze folder is zowel bedoeld voor ouders/verzorgers als voor hun zoon of dochter. Overal waar 'u' staat, kan ook 'je' gelezen worden.

Wat is een klacht?

In principe kunt u over 'alles' klagen: bijvoorbeeld als u zich niet eerlijk behandeld voelt, als u vindt dat een medewerker niet correct met u omgaat, of als u vindt dat er ten onrechte een beperkende maatregel is toegepast.

Hoe kan ik een klacht indienen?

De regels over het indienen van een klacht staan in het Klachtenreglement van Bijzonder Jeugdwerk. Dit kunt u opvragen bij uw hulpverlener of bij de vertrouwenspersoon. Het klachtenreglement is ook te lezen op bijzonderjeugdwerk.nl.

Wie mag een klacht indienen?

U zelf (ouders, voogd of jongere) kunt de klacht indienen, maar u mag ook iemand anders vragen om de klacht in te dienen.

Hoe dien ik een klacht in?

- 1) Wanneer u het ergens niet mee eens bent, raden we u aan dit eerst met de hulpverlener te bespreken.
- 2) Lost dit gesprek niks op, dan kunt u ervoor kiezen om een klacht in te dienen bij de klachtencommissie. Dit doet u schriftelijk, door op papier te zetten waar u ontevreden over bent.
- 3) Vervolgens stuurt u deze klacht (per post of per e-mail) naar de klachtencommissie. De mensen in deze commissie werken niet bij Bijzonder Jeugdwerk, maar zijn wel betrokken bij de jeugdzorg.
- 4) Binnen 7 dagen na ontvangst krijgt u een brief waarin staat wat er verder gaat gebeuren.

Wat doet de klachtencommissie precies?

De klachtencommissie gaat zo snel mogelijk uitzoeken wat er is gebeurd en of de klacht geschikt is voor bemiddeling. Eerst komt iemand van de commissie met u praten over de klacht. Ook gaat hij praten met de persoon over wie uw klacht gaat. Hij kan ook praten met u en die persoon samen, om tussen jullie te bemiddelen.

Hoe wordt mijn klacht behandeld?

Als een bemiddelingsgesprek niet tot een oplossing leidt, wordt uw klacht



officieel behandeld. De commissie bekijkt uw klacht en gaat vragen stellen aan u en de betrokkenen. Om een goed oordeel te kunnen vellen kan de commissie extra gegevens opvragen. Die gegevens mag u uiteraard altijd inzien. U mag zich bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door iemand anders (bv. een familielid, kennis of vertrouwenspersoon).

Wat als mijn klacht terecht is?

De klachtencommissie bepaalt of uw klacht terecht of onterecht is. Daarover krijgt u bericht. Is de klacht terecht dan zal de klachtencommissie de directeur van Bijzonder Jeugdwerk adviseren om uw klacht te verhelpen. De directeur neemt de eindbeslissing: hij kan doen wat de klachtencommissie voorstelt, maar kan ook voor een andere oplossing kiezen. De beslissing van de directeur krijgt u binnen vier weken te horen, nadat u het advies van de klachtencommissie hebt ontvangen. Soms kan de beslissing worden uitgesteld (met maximaal 4 weken), maar dan krijgen alle betrokkenen hierover bericht.

NB. *Bij klachten over een beperkende maatregel, zijn de regels iets anders. Raadpleeg hiervoor het klachtenreglement.*

Wie kan mij ondersteunen?

Er is een vertrouwenspersoon die u altijd mag vragen om ondersteuning. Bijvoorbeeld bij het opschrijven van de klacht, bij een bemiddelingsgesprek of als u bij de klachtencommissie moet komen. Meer informatie over de vertrouwenspersoon vindt u op bijzonderjeugdwerk.nl.

Binnen welke tijd mag ik een klacht indienen?

Als er iets gebeurt waarover u een klacht hebt, moet u binnen 12 maanden een schriftelijke klacht indienen. Vermeld daarbij altijd uw naam, want anonieme klachten worden niet behandeld. U kunt uw klacht mailen naar: **klacht@bj.nl**

of per post versturen naar:

Externe Klachtencommissie van Bijzonder Jeugdwerk
t.a.v. Commissiesecretariaat
Postbus 161 - 5750 AD Deurne

Wordt mijn klacht geregistreerd?

Ja. Alle klachten die in een jaar binnenkomen, worden opgeschreven in een rapport. Maar zonder de namen erbij, u blijft dus anoniem. Dit rapport wordt jaarlijks aan de directeur voorgelegd. Bijzonder Jeugdwerk ziet klachten als een gratis advies, waarmee we de kwaliteit van onze hulpverlening kunnen verbeteren.

Meer weten?

Heeft u nog vragen? Vraag dan gerust aan een hulpverlener om het nog eens uit te leggen. Tel. 0493-312589. Of kijk op: bijzonderjeugdwerk.nl

Bijzonder Jeugdwerk
Meester de Jonghlaan 4
5753 RR Deurne

T 0493—312589
F 0493 —312553
E info@bj.nl

Vind ons op:

www.bijzonderjeugdwerk.nl



**BIJZONDER
JEUGDWERK**