



Klachtenprocedure

Hieronder staat de klachtenprocedure weergegeven van Zijn jeugdhulp. Als jeugdhulpaanbieder hebben wij deze regeling opgesteld in overeenstemming met paragraaf 4.2.a. van de Jeugdwet (klachtrecht).

Onze klachtenprocedure is opgesplitst in drie routes. Het heeft onze voorkeur om, wanneer u een klacht heeft, eerst route 1 en wanneer noodzakelijk ook route 2 te volgen. Als cliënt of ouder van de jongere heb je de mogelijkheid én het recht om direct route 2 te volgen. Route 3 moet gevolgd worden door de klachtencommissie.

Route 1

De eerste route is om de (informele) klacht of opmerking te melden bij de persoonlijk begeleider van de jongere. Als de klacht of opmerking niet naar tevredenheid van alle partijen is opgelost, dan kan deze worden neergelegd bij het stichtingsbestuur. Zowel van de medewerker als van het bestuur wordt verwacht een persoonlijk gesprek met je te voeren om een oplossing te zoeken voor jouw klacht of opmerking. Je kunt het bestuur aanschrijven via henk@zijnjeugdhulp.nl.

Naar aanleiding van jouw klacht kan het bestuur besluiten dat zij graag wil dat Route 2 gevolgd wordt. Bijvoorbeeld wanneer de klacht ernstig is of omdat het bestuur denkt dat zij de klacht niet zelfstandig of onbevooroordeeld kan oplossen.

Route 2 (JW 4.2.1)

Als je vindt dat jouw klacht of opmerking niet op een goede manier is opgepakt of opgelost dan kun je jezelf melden bij een klachtencommissie zoals bedoeld in de Jeugdwet. De klachtencommissie bestaat uit ten minste drie leden, waaronder een voorzitter die niet werkzaam is voor of bij Zijn jeugdhulp. Je kunt jouw klacht indienen via klachtencommissie@zijnjeugdhulp.nl.

Mocht jouw klacht gericht zijn op (de gedragingen van) een persoon, dan waarborgen wij dat hij of zij niet deelneemt aan de behandeling van jouw klacht. Wel kan hij of zij ondervraagd worden naar de aanleiding of reden van de gedragingen waarop de klacht betrekking heeft. Tijdens de klachtenprocedure kun jij je laten bijstaan, bijvoorbeeld door je ouders of door een advocaat.

Binnen zes weken doet de klachtencommissie uitspraak (oordeel) en geeft jou dit door in een brief waarin ook wordt uitgelegd waarom en hoe de commissie tot haar oordeel gekomen is. De voorzitter van de klachtencommissie is daarna voor jou beschikbaar voor een toelichting of vragen.

De klachtencommissie hanteert een reglement die naar je wordt toegestuurd zodra jouw klacht ontvangen is. De voorzitter van de klachtencommissie zal contact met je opnemen om de regeling mondeling toe te lichten.

Route 3 (JW 4.2.2)

Indien een klacht zich richt op een ernstige situatie met een structureel karakter, stelt de klachtencommissie de jeugdhulpaanbieder daarvan in kennis. Indien de klachtencommissie niet is gebleken dat de jeugdhulpaanbieder ter zake maatregelen heeft getroffen, meldt de klachtencommissie deze klacht aan de ingevolge deze wet met het toezicht belaste ambtenaren. Onder een klacht over een ernstige situatie wordt verstaan een klacht over een situatie waarbij sprake is van onverantwoorde hulp.