

Als u een klacht hebt over ons of over één van onze jeugdhulpverleners en je na een gesprek met de jeugdhulpverlener en/of de manager niet tot een oplossing komt, kan je de klacht indienen bij de onafhankelijke Klachtencommissie Jeugdhulp Zuid-Holland waarbij wij zijn aangesloten. Deze Klachtencommissie heeft een eigen **klachtenreglement** dat je op deze website kunt inzien.

De Klachtencommissie neemt klachten in behandeling die:

- gaan over een gedraging van hoogstens een jaar geleden.
- worden ingediend door de jongere zelf, een ouder, degene die samen met de ouder gezag uitoefent, een voogd, een pleegouder of een nabestaande.

Voor het indienen van de klacht kan je gebruikmaken van het **klachtenformulier**, dat je op deze website kunt downloaden en ingevuld aan de commissie kunt mailen aan secretariaat@klachtencommissiejeugdhulpzh.nl. In plaats van het klachtenformulier kan je ook gewoon een klachtmail aan de commissie sturen, maar doe het niet allebei. Als je kiest voor een mail, vermeld daarin dan wel altijd de gegevens die in het klachtenformulier worden gevraagd.

Als e-mailen niet kan, kan je je klacht per post versturen t.a.v. Klachtencommissie Jeugdhulp Zuid-Holland, postbus 258, 3000 AG Rotterdam.

Wil je advies en ondersteuning bij het indienen van uw klacht? Neem dan contact op met JeugdStem. JeugdStem is bereikbaar via 088 555 10 00 en www.jeugdstem.nl.

Wanneer de commissie je klacht in behandeling neemt, stelt de commissie ons als jeugdhulpaanbieder in de gelegenheid om een verweerschrift in te dienen. De commissie stuurt een exemplaar van het verweerschrift naar je door.

Daarna nodigt de commissie jou en ons uit voor een gezamenlijke hoorzitting. De hoorzitting vindt plaats op een maandagochtend in Rotterdam, ongeveer vier weken nadat je je klacht aan de commissie hebt gestuurd. Je kunt iemand meenemen die je bijstaat, bijvoorbeeld iemand van JeugdStem, en iemand die toehoorder is. Namens ons zijn meestal de jeugdhulpverlener en de manager aanwezig.

De klachtencommissie bestaat uit drie personen. Verder is de secretaris van de klachtencommissie bij de hoorzitting aanwezig, die een samenvattend verslag van het besprokene maakt.

Tijdens de hoorzitting kunnen de leden van de klachtencommissie vragen aan jou en aan ons stellen. Daarnaast kan je mondeling reageren op het verweerschrift. Wij kunnen daarna reageren op hetgeen jij naar voren heeft gebracht.

De commissie stuurt het verslag van de hoorzitting naar jou als klager en naar ons als de betrokken jeugdhulpaanbieder. Jij en wij kunnen reageren op dit verslag, maar er kunnen geen nieuwe punten worden toegevoegd; alleen feitelijke onjuistheden kunnen worden gecorrigeerd.

Binnen drie weken na de hoorzitting stuurt de commissie de uitspraak aan jou en aan ons. De uitspraak houdt uitsluitend in: gegrond- of ongegrondverklaring van uw klachten. Soms doet de commissie een aanbeveling. Over de uitspraak kan niet worden gecorrespondeerd. Binnen vier weken nadat wij de uitspraak hebben ontvangen berichten wij jou of en zo ja welke maatregelen wij naar aanleiding van de uitspraak nemen.

Kinderombudsman of Ombudsman

Ben je ontevreden over de uitspraak van de klachtencommissie of de reactie van ons daarop? Dan kan je terecht bij een kinderombudsman of een ombudsman voor volwassenen. Kijk hiervoor op de website van uw gemeente.