The image features two large silhouettes. On the left is a yellow silhouette of a man standing in profile, facing right. On the right is a blue silhouette of a woman standing with her hands on her hips, facing forward. The text is overlaid on these silhouettes.

HOE WIJ MET KLACHTEN OMGAAN

**INFORMATIE OVER DE
BEMIDDELINGSPROCEDURE EN
DE KLACHTENREGELING**



HOE WIJ MET KLACHTEN OMGAAN

De medewerkers van Bureau Jeugdzorg Noord-Holland willen graag op een goede manier met u en uw situatie omgaan. Toch kan het voorkomen dat u ontevreden bent over de manier waarop wij dat doen. In dat geval heeft u een aantal mogelijkheden om dat duidelijk te maken.

ALS U NIET TEVREDEN BENT

Als u ontevreden bent over de manier waarop één van onze medewerkers zijn of haar werk doet of het niet eens bent met een beslissing, kunt u dit het beste zo snel mogelijk met de betrokken medewerker bespreken. Wanneer u dit niet wilt of er samen niet uitkomt, kunt u een gesprek aanvragen. Bij dit gesprek is naast de betrokken medewerker ook de leidinggevende van de medewerker aanwezig. Samen kijkt u waar de problemen liggen en welke oplossing daarvoor te vinden is. Als u vindt dat een gesprek geen zin heeft of niet tevreden bent met de uitkomst van het gesprek, kunt u een klacht indienen bij de Klachtencommissie van Bureau Jeugdzorg Noord-Holland.

In deze folder leggen wij uit hoe een bemiddelingsgesprek in zijn werk gaat en wat een klachtenprocedure bij de Klachtencommissie inhoudt.

HOE WERKT HET BIJ EEN BEMIDDELINGSGESPREK?

Het indienen van een klacht voor bemiddeling

Als u als ouder, stiefouder, pleegouder of verzorger van een kind ontevreden bent over het werk van één van onze medewerkers of het niet eens bent met een beslissing, kunt u vragen om een bemiddelingsgesprek.

U moet dan wel direct betrokken zijn bij het kind of de jongere die door onze instelling wordt begeleid. Jongeren kunnen zelf ook om een bemiddelingsgesprek vragen.

U moet uw klacht schriftelijk indienen bij het secretariaat van het kantoor waar u mee te maken hebt. Daar wordt gekeken of uw klacht kan worden opgelost door een bemiddelingsgesprek. U ontvangt na het indienen van uw klacht binnen een week bericht of een gesprek mogelijk is.

Als besloten wordt dat uw klacht niet kan worden opgelost door een bemiddelingsgesprek, wordt u doorverwezen naar de Klachtencommissie.

De behandeling van uw klacht in een bemiddelingsgesprek

Als uw klacht kan worden besproken in een bemiddelingsgesprek, ontvangt u zo snel mogelijk hiervoor een uitnodiging. Het gesprek zal uiterlijk vier weken na ontvangst van uw klacht plaatsvinden op het kantoor waar u al bekend mee bent.

Bij het bemiddelingsgesprek is, naast de betrokken medewerker ook de leidinggevende van de medewerker aanwezig. U kunt ook iemand die u vertrouwt naar het gesprek meenemen wanneer u dit prettig vindt. Tijdens het gesprek worden er door de leidinggevende aantekeningen gemaakt waar hij of zij een verslag van maakt.

En komt u er samen niet uit, dan is het mogelijk om binnen drie maanden na afronding van de bemiddelingsprocedure een klacht bij de Klachtencommissie in te dienen.

DE KLACHTENCOMMISSIE

De commissie

De Klachtencommissie bestaat uit een voorzitter en minimaal twee andere leden. De leden van de Klachtencommissie werken niet bij Bureau Jeugdzorg Noord-Holland en hebben daar ook nooit gewerkt.

De commissie wordt ondersteund door een secretaris. Die werkt wel bij Bureau Jeugdzorg Noord-Holland.

Het indienen van een klacht bij de Klachtencommissie

U kunt een klacht indienen als u direct last heeft van het gedrag van een medewerker van Bureau Jeugdzorg Noord-Holland. Dit kunt u doen als ouder, stiefouder, pleegouder of verzorger van het kind of de jongere waar het om gaat. Natuurlijk kan de jongere ook zelf een klacht indienen. U moet uw klacht schriftelijk indienen bij het secretariaat van de Klachtencommissie waarvan het adres achter in deze folder staat.

Als de commissie uw klacht binnen krijgt, wordt binnen een week bevestigd dat zij uw klacht heeft ontvangen. De commissie stuurt ook een kopie van uw klachtbrief naar de medewerker over wie het gaat.

Uw klacht moet wel binnen een bepaalde periode zijn ingediend; om precies te zijn een jaar na de dag van het voorval of het gedrag waarover u klaagt. Als het voorval of het gedrag langer dan een jaar geleden is, krijgt u toch de mogelijkheid de commissie uit te leggen waarom uw klacht niet binnen een jaar is ingediend.

Soms behandelt de commissie uw klacht dan alsnog. In ieder geval moet bij elke klacht duidelijk zijn over welk voorval of gedrag u een klacht heeft en over welke medewerker het gaat.

Als u gelijk met het indienen van een klacht een bemiddelingsgesprek hebt aangevraagd, neemt de Klachtencommissie uw klacht niet in behandeling. Zij wacht dan eerst de uitkomst van het gesprek af.

Als er nog geen bemiddelingsgesprek is geweest, zal de secretaris van de Klachtencommissie bij de leidinggevende van de medewerker vragen of een bemiddelingsgesprek mogelijk is. Als dat zo is, zal hij of zij ook aan u vragen of u open staat voor een bemiddelingsgesprek. U kunt dan zelf kiezen voor een bemiddelingsgesprek of direct voor behandeling van uw klacht door de Klachtencommissie. Als u kiest voor een bemiddelingsgesprek, is het altijd nog mogelijk uw klacht door de Klachtencommissie te laten behandelen.

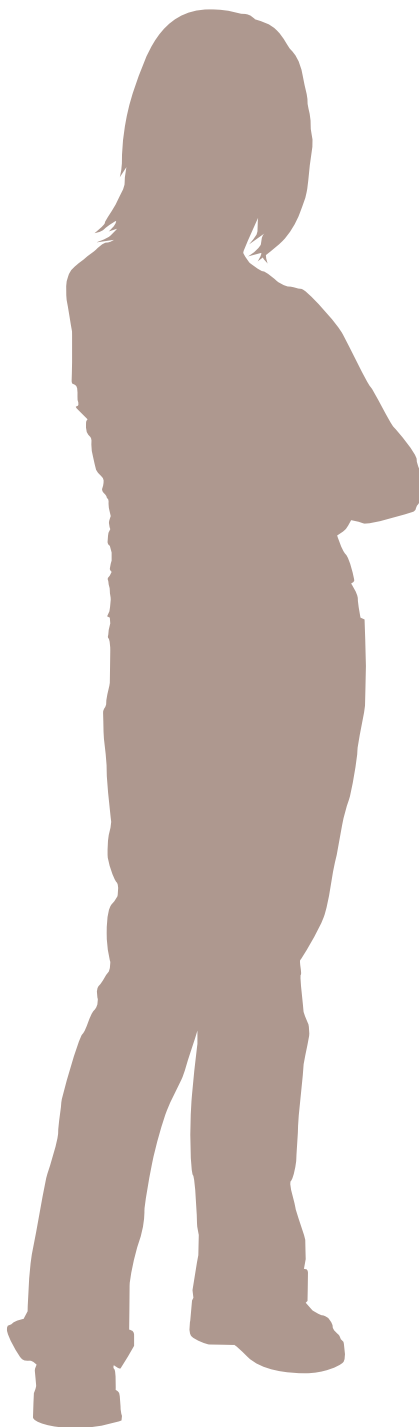
De behandeling van uw klacht

Om uw klacht goed te kunnen behandelen wil de Klachtencommissie hierover met u praten. U wordt uitgenodigd voor een gesprek, ook wel een hoorzitting genoemd. De medewerker over wie u een klacht heeft ingediend en de leidinggevende ontvangen ook een uitnodiging. De commissie vraagt hen om naar aanleiding van uw klacht een verweerschrift en aanvullende stukken in te leveren. U ontvangt hiervan een kopie. U hebt zelf ook de mogelijkheid aanvullende stukken die belangrijk kunnen zijn voor de klachtbehandeling bij de commissie in te leveren. U moet dit uiterlijk twee weken voor de hoorzitting doen.

De hoorzitting vindt plaats op het centrale bureau van Bureau Jeugdzorg Noord-Holland in Haarlem. En als u dat prettig vindt, kunt een persoon meenemen die u vertrouwt.

Van de hoorzitting wordt een verslag gemaakt en naar u toegestuurd zodat u kunt kijken of u het eens bent met het verslag van de hoorzitting. Als u opmerkingen heeft, kunt u die naar de commissie sturen. Uw reactie wordt dan bij het verslag gedaan.

Binnen zes weken na het indienen van uw klacht doet de commissie een uitspraak. Als dit niet lukt, kan zij die periode nog met zes weken verlengen. Als dat zo is, ontvangt u een bericht met de reden voor het uitstellen van de uitspraak.



In de uitspraak van de commissie staat of zij uw klacht gegrond, gedeeltelijk gegrond of niet gegrond vindt. Er kunnen ook adviezen aan de Raad van Bestuur van Bureau Jeugdzorg Noord-Holland in staan. Maar de Raad van Bestuur is niet verplicht om de uitspraak van de Klachtencommissie over te nemen.

Uiteindelijk bepaalt de Raad van Bestuur of uw klacht gegrond is. En dat moeten ze binnen vier weken na het ontvangen van de uitspraak van de commissie aan u bekend maken. De Raad van Bestuur moet ook aangeven of en zo ja welke maatregelen er naar aanleiding van uw klacht genomen worden.

Als u het niet eens bent met de uitspraak

Als u het niet eens bent met de uitspraak van de Raad van Bestuur of als u vindt dat de behandeling van uw klacht niet volgens de klachtenregeling is verlopen, kunt u contact opnemen met de Nationale Ombudsman. De Raad van Bestuur zal bij de uitspraak u in ieder geval wijzen op de mogelijkheid een verzoekschrift in te dienen bij de Nationale Ombudsman.

Uw klacht wordt bewaard

De secretaris van de Klachtencommissie legt van de behandeling van een klacht altijd een dossier aan. Hetzelfde gebeurt ook op het kantoor van Bureau Jeugdzorg waar u mee te maken hebt.

Nadat uw klacht is afgehandeld, wordt het dossier twee jaar bewaard. Daarna zal de secretaris van de Klachtencommissie, na vastlegging van enkele gegevens, het klachtdossier overbrengen naar het dossier op het kantoor van Bureau Jeugdzorg. Voor de dossiers bij de Klachtencommissie en op het kantoor van Bureau Jeugdzorg is het privacyreglement van Bureau Jeugdzorg Noord-Holland van toepassing.



OVERIGE INFORMATIE

Als u hulp nodig heeft bij het indienen van een klacht

Wanneer u hulp nodig heeft bij het indienen van een klacht, kunt u onder meer terecht bij het Advies- en Klachtenbureau Jeugdhulpverlening (AKJ).

Het AKJ is een onafhankelijk bureau dat u helpt bij het indienen van uw klacht. De hulp van het AKJ kost u niets. Het adres van het AKJ staat achter in deze folder.

Kost het indienen van een klacht geld?

Als Bureau Jeugdzorg Noord-Holland een ingediende klacht behandelt, zijn daar geen kosten aan verbonden.

De volledige Klachtenregeling

Als u geïnteresseerd bent in de volledige regeling van bemiddeling of de volledige klachtenregeling, kunt u deze opvragen bij de vestiging van Bureau Jeugdzorg Noord-Holland waar u mee te maken hebt of bij het secretariaat van de Klachtencommissie.

ADRESSEN

Secretariaat Klachtencommissie

Kenaupark 30
2011 MT Haarlem
Telefoon (023) 517 33 69
Fax (023) 517 33 51

Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ)

Nijenburg 150
1081 GG Amsterdam
Telefoon (020) 521 99 50
Fax (020) 627 03 17
info@akj.nl
www.akj.nl

BJN015