



# Samenvatting Klachtenreglement

Partners voor Jeugd  
31 mei 2022



**Deze korte versie van de klachtenregeling beschrijft de hoofdpunten uit de klachtenregeling van Partners voor Jeugd. Onder Partners voor Jeugd vallen: De William Schrikker Stichting Jeugdbescherming & Jeugdreclassering, William Schrikker Gezinsvormen en De Jeugd- & Gezinsbeschermers.**

## Voor wie?

Deze klachtenregeling is bedoeld voor cliënten en pleegouders. Een cliënt kan zijn: een (pleeg) kind, een (stief) ouder, een voogd. Of iemand die een kind opvoedt in zijn gezin, anders dan een pleegouder. Als een van deze personen een klacht indient, noemen we diegene in deze regeling 'indiener'.

## Wat kunt u doen als u een klacht hebt?

In de tekst hieronder leest u wat u kunt doen als u een klacht hebt. In de afbeelding op pagina 6 wordt dat met een routekaart duidelijk gemaakt.

### 1. GESPREK MET DE MEDEWERKER

Bent u niet tevreden en heeft u een klacht? Bespreek dat met de medewerker. Dat is meestal de snelste manier om het probleem op te lossen.

Als een gesprek over uw klacht niet lukt, of als u er samen niet uitkomt, dan kunt u schriftelijk een klacht indienen.

### 2. EEN SCHRIFTELIJKE KLACHT

U kunt uw schriftelijke klacht indienen bij het Cliëntbureau van Partners voor Jeugd.

Via de e-mail: [klachten@wsg.nu](mailto:klachten@wsg.nu) (voor de William Schrikker Stichting- JBJR en Gezinsvormen), of [klachten@djgb.nl](mailto:klachten@djgb.nl) (voor De Jeugd- & Gezinsbeschermers)

Via de post: Antwoordnummer 674, 1100 VE Amsterdam (zonder postzegel)

Binnen 5 werkdagen na ontvangst van uw klacht krijgt u een bevestiging van de ontvangst van de klacht. We leggen u dan uit welke stappen er volgen.

#### Wat schrijft u in uw klachtbrief

- a. de datum waarop u de brief/mail schrijft
- b. uw naam, adres, telefoonnummer en e-mailadres
- c. de naam en geboortedatum van het kind/de kinderen
- d. uw relatie met het kind/de kinderen.
- e. de naam van de medewerker waarover uw klacht gaat.
- f. een duidelijke beschrijving van datgene waar u over klaagt en wanneer het is gebeurd.

In de brief mogen maximaal 5 klachten staan. Dit doen we omdat we het belangrijk vinden uw klachten goed te kunnen bespreken.



### **Er zijn twee routes voor het indienen van een schriftelijke klacht**

Als u de klacht hebt opgestuurd, zorgt het Cliëntbureau dat u een klachtgesprek voert samen met de leidinggevende en de medewerker. Bent u dan niet tevreden over de uitkomst van het klachtgesprek, dan kunt u dat laten weten aan het Cliëntbureau. Uw klacht kan dan worden voorgelegd aan de klachtencommissie. Als u niet in gesprek wilt, mag u ook direct naar de klachtencommissie. We willen dan wel graag weten waarom u niet in gesprek wilt.

### **De 1<sup>e</sup> route: een klachtgesprek met de leidinggevende en medewerker**

We vinden het belangrijk om bij klachten samen in gesprek te gaan. Er wordt binnen vier weken een klachtgesprek gepland. Voor dat gesprek krijgt u een uitnodiging. Na het gesprek maakt de leidinggevende een kort verslag met de afspraken die jullie hebben gemaakt en stuurt deze op. Als u of de leidinggevende vindt dat een gesprek niet mogelijk is, kan uw klacht worden voorgelegd aan de klachtencommissie. We willen wel graag weten waarom iemand geen klachtgesprek wil.

### **De 2<sup>e</sup> route: een hoorzitting bij de klachtencommissie**

Als u een reden hebt waarom u geen klachtgesprek wilt, of als u niet tevreden bent over het klachtgesprek, kunt u uw klacht indienen bij de klachtencommissie. De medewerker van het Cliëntbureau kan dan nog extra informatie aan u vragen. Zoals een voorbeeld bij uw klacht of documenten waaruit blijkt wat er volgens u niet goed is gegaan.

### **Samenstelling van de klachtencommissie**

Bij de behandeling van uw klacht zijn drie leden van de klachtencommissie aanwezig. Minstens één van de leden is een jurist. De leden van de klachtencommissie zijn onafhankelijk. Dat wil zeggen dat zij niet werken bij Partners voor Jeugd. De vierde persoon die betrokken is, is de ambtelijk secretaris. Deze persoon regelt alle administratieve zaken en maakt het verslag van de hoorzitting. De ambtelijk secretaris werkt wel bij Partners voor Jeugd, maar beslist niet mee over uw klacht.

### **Ontvankelijkheid**

Als de klachtencommissie uw klacht heeft ontvangen, beoordeelt de commissie of uw klacht behandeld kan worden. Met een ander woord, of de klacht ontvankelijk is.

De klacht moet daarvoor aan een paar voorwaarden voldoen.

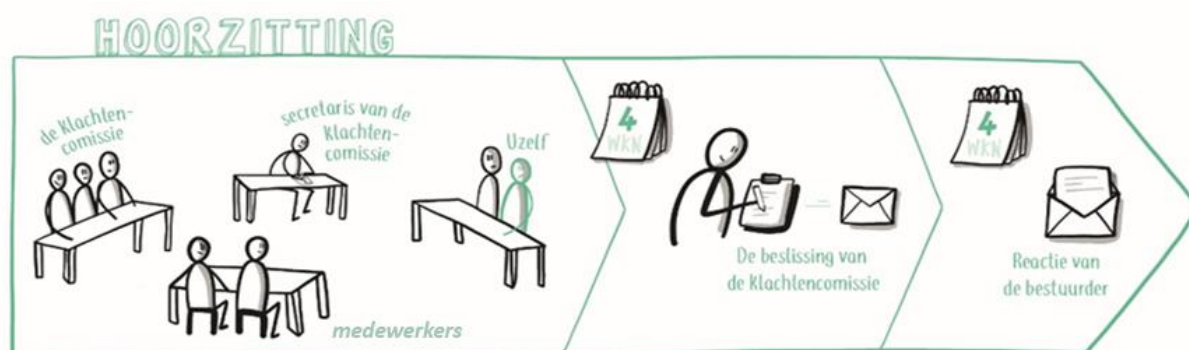
- a. De klacht is van een persoon die het recht heeft een klacht in te dienen.
- b. De klacht moet gaan over een gedraging, die op de dag dat u de klacht indient, niet langer dan een jaar geleden is. Voor jeugdigen geldt deze termijn niet.
- c. Het gedrag van de medewerker waarover de klacht gaat, moet voldoende duidelijk omschreven zijn.
- d. De klacht gaat niet over gedrag dat volgens de wet strafbaar is. Hier kan de klachtencommissie geen oordeel over geven.
- e. De klacht gaat niet over besluiten die door de rechter moeten worden beoordeeld, zoals een kindbeschermingsmaatregel.
- f. De klacht gaat niet over gedrag van de medewerker, waarover door de indiener al eerder een klacht is ingediend bij de klachtencommissie.
- g. De klacht mag uit maximaal 5 klachtonderdelen bestaan.

De klachtencommissie kan de behandeling van de klacht uitstellen.



Dit doet de klachtencommissie bijvoorbeeld als op het moment waarop de klacht wordt ingediend, ook een andere procedure loopt. Denk aan een klachtgesprek, een geschillenprocedure, een tuchtrechtprocedure of een onderzoek bij de Ombudsman.

## Procedure klachtencommissie



- a. Als de klacht in behandeling kan worden genomen, wordt een hoorzitting gepland. De indiener, de medewerker en de leidinggevende worden hiervoor uitgenodigd. De hoorzitting wordt gepland binnen 6 weken nadat de klacht is ontvangen.
- b. U mag aanvullende stukken en klachten indienen (tot maximaal 5 klachtonderdelen). Dit mag binnen één week nadat de commissie heeft laten weten dat uw klacht ontvankelijk is.
- c. Binnen drie weken schrijven de medewerker en leidinggevende een reactie op uw klacht. Deze reactie heet het verweer.
- d. De klachtencommissie kan aan de indiener vragen om alle stukken in te dienen die nodig is om uw klacht te kunnen beoordelen.
- e. Alle stukken die de een partij indient, worden ook aan de andere partij gestuurd.
- f. De hoorzitting gebeurt in aanwezigheid van alle betrokkenen.
- g. Tijdens de hoorzitting komen beide partijen aan het woord.
- h. Informatie die na de hoorzitting wordt ingediend, wordt niet meegenomen in het oordeel.
- i. De commissie geeft binnen 4 weken na de hoorzitting een schriftelijk oordeel over de klacht.
- j. In het oordeel staat of een klacht gegrond of ongegrond is. Dat betekent dat de klachtencommissie u wel gelijk (gegrond) of geen gelijk (ongegrond) geeft en ook waarom dat zo is.
- k. De klachtencommissie stuurt het oordeel naar de indiener, de medewerker en leidinggevende.
- l. De klachtencommissie stuurt het oordeel ook naar de Raad van Bestuur van Partners voor Jeugd.
- m. De Raad van Bestuur leest het oordeel van de klachtencommissie. Binnen 4 weken laat de Raad van Bestuur aan beide partijen weten wat zij van het oordeel vindt. En of zij maatregelen gaat nemen en welke maatregelen dat zijn.
- n. De bedoeling is om de totale klachtafhandeling door de klachtencommissie binnen vier maanden af te ronden.



Als alle stappen zijn doorlopen en de indiener niet tevreden is over de behandeling van de klacht, dan kan de indiener dit voorleggen aan de Nationale Ombudsman ([www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl)).

## Wat verder belangrijk is

### HULP BIJ HET INDIENEN EN BESPREKEN VAN EEN KLACHT

U kunt iemand om hulp vragen bij het bespreken en schrijven van de klacht. Of u kunt iemand meenemen naar de hoorzitting om u te ondersteunen. Dit kan een vertrouwenspersoon zijn van Jeugdstem of Zorgbelang ([www.jeugdstem.nl](http://www.jeugdstem.nl)). Deze hulp is gratis. Maar een vertrouwenspersoon kan ook een familielid, een goede bekende of een hulpverlener van een instelling zijn. Een tolk of een advocaat kan ook. Als u iemand meeneemt, willen we dat vooraf wel graag weten.

### HET MAKEN VAN BEELD- EN GELUIDSOPNAMEN TIJDENS DE HOORZITTING

Een hoorzitting van de klachtencommissie is niet openbaar. De behandeling van de klacht is vertrouwelijk. U mag daarom geen beeld- en geluidsopnamen maken.

### PRIVACY EN HET DOSSIER

De leden van de klachtencommissie en de ambtelijk secretaris zijn verplicht tot geheimhouding van de informatie in de klachtbehandeling. De klachtencommissie bewaart het klachtdossier. Vijf jaar na de reactie van de Raad van Bestuur wordt het klachtdossier vernietigd.

## Tot slot

Onze klachtenregeling is gemaakt in overeenstemming met de Jeugdwet en de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). De uitgebreide klachtenregeling vindt u hier:

### **William Schrikker Stichting**

Jeugdbescherming en Jeugdreclassering: [Klachtenregeling WS JBJR](#)

William Schrikker Gezinsvormen: [Klachtenregeling WS Gezinsvormen](#)

### **De Jeugd en Gezinsbeschermers**

[Klachtenregeling DJGB](#)

Hier kunt u meer informatie vinden en alles nauwkeuriger nalezen.

# Routekaart klachtbehandeling

