

## ► Waaroever klagen?

U heeft te maken met een jeugdinstantie en contact met hulpverleners zoals een (gezins-)voogd, een casemanager of u woont in een instantie of pleeggezin.

Als u niet tevreden bent over:

- de manier waarop de hulpverlener met u omgaat,
- de manier waarop beslissingen worden genomen,
- informatie die u (niet) krijgt, of
- als u zich op een andere manier niet fatsoenlijk behandeld voelt,

dan heeft u het recht daarover te klagen.

Bij de Klachtencommissie Jeugd Midden-Nederland kunt u klagen over de hulpverlening van de jeugdinstanties die genoemd staan op de achterkant van deze folder (de meest recente lijst vindt u op onze website, [www.klachtencommissiejeugdnn.nl](http://www.klachtencommissiejeugdnn.nl)).

Een jongere vanaf 12 jaar kan zelf een klacht indienen, maar ook kunnen ouders, de voogd, stief- of pleegouders een klacht indienen. Ben je jonger dan 12 jaar, dan moet iemand namens jou een klacht indienen.

## ► Hulp bij klagen

Het AKJ, vertrouwenspersonen in de jeugdhulp, kan helpen bij het indienen van een klacht. Zo kan het AKJ samen met de klager een gesprek voeren met de hulpverlener en helpen met het opschrijven van de klacht. Zie voor informatie: [www.akj.nl](http://www.akj.nl) of bel het AKJ op het volgende telefoonnummer: 088-5551000.

## ► Hoe gaat klagen?

Bij een klacht kunt u het volgende doen:

### Stap 1 klachtgesprek met de instantie

Veel klachten kunnen worden opgelost in een gesprek. Bespreek de klacht eerst met de hulpverlener. Als dat te moeilijk is, kunt u ook naar de leidinggevende gaan met de klacht en een klachtgesprek met de leidinggevende aanvragen. Als u echt geen klachtgesprek wilt voeren, kunt u deze stap overslaan en meteen naar de klachtencommissie (zie stap 2).

We raden aan de klacht voor het klachtgesprek op te schrijven. Probeer zo precies mogelijk op te schrijven wat er is gebeurd. Stuur de stukken die erbij horen, bijvoorbeeld een brief of een gespreksverslag, mee naar degene tegen wie u de klacht richt.

## Stap 2 Klachtencommissie

Als een gesprek niet mogelijk is, of als de gesprekken niet hebben geholpen, kan de klacht voorgelegd worden aan de onafhankelijke Klachtencommissie Jeugd Midden-Nederland. Schrijf zo duidelijk mogelijk wat de klacht is en over wie of welke instantie de klacht gaat en wat al gedaan is om het op te lossen. Uw klacht stuurt u naar het secretariaat van deze Klachtencommissie (Dit kan via de website van de klachtencommissie of per post). Binnen twee weken na ontvangst van de klacht hoort u of de klacht in behandeling kan worden genomen. Soms is meer informatie nodig of soms moet een klacht ergens anders worden ingediend. Ook dat laat de commissie binnen twee weken weten.

## ► Hoe werkt de Klachtencommissie?

De Klachtencommissie bestaat uit drie mensen:

- de voorzitter (een jurist),
- een medewerker van een andere instantie, die niets met de klacht te maken heeft,
- zo mogelijk, iemand die is voorgedragen door een cliëntenraad.

De Klachtencommissie heeft een secretaris. Als de klacht in behandeling is genomen, stuurt de secretaris een uitnodiging voor een hoorzitting. Behalve uzelf wordt voor die hoorzitting ook de instantie uitgenodigd waarover is geklaagd. De instantie krijgt de tijd om vóór de hoorzitting schriftelijk te reageren op de klacht. Die reactie, meestal het verweerschrift genoemd, wordt ook naar u gestuurd.

De Klachtencommissie kan ook zelf vragen stellen aan de instantie maar ook aan anderen, om de klacht te onderzoeken. De leden van de Klachtencommissie hebben de plicht om alles wat zij horen geheim te houden en niet met anderen te bespreken.

## ► De hoorzitting

De hoorzitting wordt meestal in de stad Utrecht of Almere gehouden. Het is de bedoeling dat beide partijen aanwezig zijn op de hoorzitting, dus uzelf én iemand namens de instantie (meestal is dat degene tegen wie de klacht zich richt en zijn of haar leidinggevende).

U mag iemand meenemen om u te ondersteunen bij de zitting. U kunt op de zitting de klacht toelichten of uitleggen. De Klachtencommissie zal vragen stellen aan u en de instantie.



Klachtencommissie Jeugd  
Midden-Nederland

Heeft u een klacht over één van de instellingen die zijn aangesloten bij de Klachtencommissie Jeugd Midden-Nederland?

Praat erover met de contactpersoon bij de instelling en/of zijn of haar leidinggevende.

Bestaat de klacht nog steeds of is het niet bespreekbaar?

Dan kunt u de klacht indienen bij:

### De Klachtencommissie Jeugd Midden-Nederland

Via de website:  
[www.klachtencommissiejeugdnn.nl](http://www.klachtencommissiejeugdnn.nl)  
Of per post :  
Postbus 75874  
1070 AW Amsterdam

tel. 020 6169292

#### ► De uitspraak

Zo snel mogelijk na de hoorzitting, stuurt de commissie de uitspraak. Daarin staat of de commissie de klacht terecht ('gegrond') vindt of niet. De commissie kan ook een aanbeveling doen aan de instelling om een bepaalde maatregel te nemen naar aanleiding van de klacht. De uitspraak wordt ook naar de directie van de instelling gestuurd. De directie moet uiterlijk een maand daarna laten weten op welke manier met de uitspraak zal worden omgegaan.

#### ► Hulp

Voor hulp bij het indienen van een klacht, kunt u terecht bij het AKJ, vertrouwenspersonen in de jeugdhulp. Tel: 088-5551000. Zie ook: [www.akj.nl](http://www.akj.nl).

#### ► Klachtenregeling

De Klachtencommissie Jeugd Midden-Nederland werkt volgens een klachtenregeling die meer informatie geeft dan deze folder. Deze regeling is te vinden op de website van de Klachtencommissie. U kunt hem ook opvragen bij het secretariaat van de Klachtencommissie.

#### ► Informatie en vragen

Een klacht kan via de website of schriftelijk worden ingediend bij het secretariaat van de commissie. Hier kunt u ook met vragen over de Klachtencommissie en de werkwijze terecht.

#### Klachtencommissie Jeugd Midden-Nederland

[www.klachtencommissiejeugdnn.nl](http://www.klachtencommissiejeugdnn.nl)  
Postbus 75874, 1070 AW Amsterdam  
Telefoon 020 6169292

#### ► Aangesloten instellingen:

- SAVE én Veilig Thuis Utrecht
- Youké, Sterke Jeugd
- Stichting De Rading
- Stichting Lokalis
- Stichting Timon
- VanMontfoort
- CJG Veenendaal
- KOOS Utrecht
- Spoor030
- Koninklijke Visio

Klachtencommissie Jeugd  
Midden-Nederland

# Een klacht indienen? Hoe werkt dat?

Klachtencommissie Jeugd  
Midden-Nederland