

Klachtencommissie Jeugdhulp Zuid-Holland

Secretariaat:
Postbus 258
3000 AG Rotterdam
E-mail: secretariaat@klachtencommissiejeugdhulpzh.nl

Indienen van een klacht bij de Klachtencommissie Jeugdhulp Zuid-Holland

Een aantal grote jeugdhulpaanbieders in Zuid-Holland is aangesloten bij de Klachtencommissie Jeugdhulp Zuid-Holland. Deze externe klachtencommissie behandelt klachten van belanghebbenden die niet in onderling overleg met de aangesloten aanbieder worden opgelost. De aanbieder kan u informeren of zij bij de commissie is aangesloten.

De commissie behandelt aan haar voorgelegde klachten volgens het Klachtenreglement. Daarin staat wie een klacht bij de commissie kan indienen en waarover een klacht kan worden ingediend. Ook bepaalt het reglement, hoe de klachtbehandeling verloopt.

U kunt het reglement verkrijgen bij (of vinden op de website van) de aangesloten jeugdhulpaanbieder. Desgevraagd kan het secretariaat van de commissie u de tekst mailen.

Een paar praktische punten

Heeft u een klacht? Leg die dan bij voorkeur éérst voor aan de jeugdhulpaanbieder waar het om gaat.
Vindt u een oplossing in onderling overleg? Dan is een klacht bij de commissie meestal niet nodig.

De commissie spreekt alleen uit of zij een klacht *wel of niet gegrond* vindt. Wilt u een klacht aan de commissie voorleggen? Lees dan eerst deze punten:

1. Klachten worden bij voorkeur per e-mail bij de commissie ingediend.
2. Zorg voor een heldere en overzichtelijke tekst waarin u de klacht(en) formuleert. Wilt u daar hulp bij? Dan kunt u o.a. terecht bij Jeugdstem (www.jeugdstem.nl).
3. De jeugdhulpaanbieder tegen wie de klacht is gericht (beklaagde), zal daar schriftelijk op reageren (verweerschrift). Die reactie wordt aan u toegezonden.
4. De commissie nodigt u (klager) en de jeugdhulpaanbieder (beklaagde) uit voor een hoorzitting.
5. Tijdens de hoorzitting zal de commissie u en de beklagde gelegenheid geven om over de klacht(en) en het verweer te praten, en vragen van de commissie te beantwoorden.
6. De hoorzitting vindt in de regel plaats op een maandag. Houd daar s.v.p. rekening mee voor uw beschikbaarheid.

Nadere informatie

1. Hoe dient u een klacht in?

- Door middel van een klachtbrief, die u (bij voorkeur) per e-mail verstuurt naar: secretariaat@klachtencommissiejeugdhulpzh.nl
- Is e-mailen voor u onmogelijk, dan per post (voor postadres zie boven).

2. *Tips die u kunnen helpen bij het zelf opstellen van een klachtbrief*

- Vermeld in uw klachtbrief uw contactgegevens (telefoonnummer en e-mailadres) en de naam van de jeugdhulpaanbieder waarop uw klacht betrekking heeft.
- Formuleer de klacht concreet, helder en bondig.
- Houd uw klachtbrief overzichtelijk. Breng een duidelijke structuur aan.
- Schetst u een situatie waarover u niet tevreden bent? Vat uw klacht daarover dan aan het slot van die passage samen.
- Zijn er meerdere situaties waarover u niet tevreden bent? Vat uw klachten dan telkens per punt samen.
- Een klachtenprocedure is geen rechtszaak. Er is geen sprake van een 'eis', een 'veroordeling' of een 'vonnis'. U kunt de commissie alleen vragen om een oordeel of uw klacht al dan niet gegrond is. De jeugdhulpaanbieder bepaalt zelf of/hoe zij gevolg aan dat oordeel geeft.

Heeft u hulp of ondersteuning nodig bij het formuleren van uw klacht, of in de klachtenprocedure zelf? Onder meer het Jeugdstem (vertrouwenspersonen in de jeugdhulp) kan u daarbij helpen (zie www.jeugdstem.nl).

3. *Om welke stukken gaat het in de klachtprocedure?*

- De stukken die worden gewisseld zijn:
 - uw klachtbrief (met evt. bijlagen);
 - het verweerschrift (met evt. bijlagen) van de beklaagde.
- Verwijst u in uw klachtbrief naar bijlagen? Voeg die dan alstublieft duidelijk genummerd bij.

4. *Vertrouwelijkheid*

- De commissie correspondeert per e-mail. Houd er rekening mee dat mails van de commissie aan het door u gebruikte e-mailadres alleen voor u bedoeld zijn.
- De commissie correspondeert alléén met u en met de beklaagde(n). Wilt u dat iemand een kopie van berichten aan u ontvangt (bijv. een vertrouwenspersoon), dan moet u daar zelf voor zorgen. U bent daar ook zelf verantwoordelijk voor. Houd altijd rekening met de vertrouwelijkheid van de stukken en de correspondentie.
- Indien u wordt bijgestaan door het Jeugdstem (www.jeugdstem.nl) kunt u aan de commissie aangeven of u wilt dat de correspondentie van de commissie ofwel via Jeugdstem loopt met een kopie aan u, ofwel dat de commissie rechtstreeks met u correspondeert met een kopie aan Jeugdstem.
- Stukken en informatie die een partij voorlegt aan de commissie, worden door de commissie gedeeld met de andere partij. Het is niet mogelijk iets aan de commissie voor te leggen dat niet naar de andere partij mag.

5. *Hoorzitting*

- Na ontvangst van uw klachtbrief en het verweerschrift volgt een gezamenlijke hoorzitting. Daar kunt u uw zienswijze over de klacht toelichten. Ook de jeugdhulpaanbieder krijgt die gelegenheid.
- De hoorzitting vindt in de regel op een maandag plaats. Zorg voor voldoende beschikbaarheid na indiening van uw klacht. Houdt u ook rekening met de parkeersituatie bij het gebouw waar de hoorzitting plaatsvindt.
- Mocht u -om zwaarwegende redenen- onverhoopt verhinderd zijn, laat dit dan omgaand weten aan de secretaris van de commissie. Als een verhindering niet tijdig is gemeld gaat de hoorzitting gewoon door.
- De secretaris maakt voor de commissie een samenvattend verslag van de hoorzitting. Het verslag wordt ter informatie aan u en de beklaagde gezonden.

- De commissie kan (tijdig door de klager of de beklagde aan haar kenbaar gemaakte) feitelijke onjuistheden in het verslag corrigeren. Er kunnen *geen* nieuwe of nadere punten worden ingebracht.

6. *Termijnen*

- Het verloop van de procedure is mede afhankelijk van de agenda's van de betrokkenen en kan gevolgen hebben voor de termijnen die in het reglement worden genoemd.
- U kunt daar zelf invloed op uit oefenen door tijdig te reageren en beschikbaar te zijn voor de hoorzitting.

7. *Uitspraak*

- De commissie geeft een oordeel of een klacht al dan niet gegrond is. Ook kan de commissie 'ambtshalve' een aanbeveling doen. Zij kan geen sancties of maatregelen opleggen.
- De commissie geeft haar oordeel (en eventuele aanbevelingen) in de vorm van een uitspraak.
- Tegen de uitspraak staat geen 'hoger beroep' open. Er kan niet naar aanleiding van de uitspraak met de commissie worden gecorrespondeerd.
- De directie/bestuurder van de jeugdhulpaanbieder waartegen u de klacht heeft ingediend, deelt aan de klager, de beklagde en de commissie mee of hij naar aanleiding van het oordeel van de commissie maatregelen zal nemen en zo ja, welke.

Heeft u een verdere vraag over deze klachtenregeling? Raadpleeg dan de aangesloten jeugdhulpaanbieder, of mail uw vraag naar het secretariaat van de commissie: secretariaat@klachtencommissiejeugdhulpzh.nl