

Niet tevreden

Je hebt een klacht. Wat doe je dan?

Wij proberen je zo goed mogelijk te helpen. Toch kan het gebeuren dat je niet tevreden bent. Bijvoorbeeld omdat je vindt dat je niet goed wordt geïnformeerd of dat afspraken niet worden nagekomen. Spreek ons daar dan gerust op aan. Een goed gesprek lost het probleem vaak snel en prettig op. We nemen je mening, vraag of klacht altijd serieus.

Eerst praten

Het is logisch dat je het niet altijd met alles eens bent. Als je ontevreden bent, blijf er dan niet mee lopen. Praat eerst met je persoonlijk begeleider over je klacht. Komen jullie er samen niet uit, praat dan met de unitmanager. We nemen je altijd serieus en samen zoeken we naar een oplossing.

De vertrouwenspersoon

Als je iets liever niet met de medewerker wilt bespreken, of als het gesprek niet zo loopt als je wilt, dan kun je altijd praten met de vertrouwenspersoon van het Advies- en Klachten-bureau Jeugdzorg (AKJ). Het AKJ is een onafhankelijke organisatie.

De vertrouwenspersoon werkt niet voor JJC, maar kent de organisatie goed. Je kunt hier terecht met vragen en voor informatie over je rechten binnen de jeugdzorg. De gesprekken zijn vertrouwelijk. Er wordt zonder jouw toestemming niets doorverteld aan anderen, tenzij je iets vertelt wat jou of je omgeving in gevaar kan brengen.

De vertrouwenspersoon kan je helpen bij het bespreken van de klacht binnen JJC of ondersteuning bieden bij het indienen van een officiële klacht bij de klachtencommissie.

Je kunt de vertrouwenspersoon op ieder moment om hulp vragen. Er is een wekelijks spreekuur bij JJC, maar je kunt ook een afspraak maken. Je kunt de vertrouwenspersoon bereiken via 010 225 06 40, info@akj.nl en in de hal hangt een AKJ-brievenbus. Kijk voor meer informatie op www.akj.nl.

Officiële klacht

Als een gesprek met medewerkers of vertrouwenspersoon niet werkt (of als de klacht te ernstig is)

kun je een officiële klacht indienen bij de Klachtencommissie. Dit gaat volgens vaste regels. De leden van deze commissie werken niet bij JJC en zijn dus onafhankelijk. Zij houden toezicht op de manier waarop wij met de jongeren omgaan. Zij hebben ook geheimhoudingsplicht. Dat wil zeggen dat zij jouw klacht alleen mogen behandelen met mensen die daar direct bij betrokken zijn.

Wie kan een klacht indienen?

Je kunt zelf een klacht indienen, maar ook je ouders kunnen dat. Er zijn geen kosten verbonden aan de behandeling van je klacht.

Hoe dien je een klacht in?

Een klacht indienen bij de klachtencommissie gaat volgens vaste regels. Daar kan de vertrouwenspersoon je bij helpen. Je schrijft een brief naar de commissie waarin je uitlegt wat jouw klacht is. Hierin vertel je duidelijk over wie je klacht gaat en wat er precies is gebeurd. In principe moet je de klacht binnen een jaar indienen. De brief stuur je naar: secretariaat klachten-commissie Zuid Holland, postbus 258, 3000 AG, Rotterdam.

Klachtafhandeling en beroep

De commissie beslist over de klacht. De directie van JJC krijgt een advies om een maatregel te nemen of wordt gevraagd om een beslissing terug te draaien. Als je het niet eens bent met de klachtafhandeling, kun je in beroep gaan bij de Raad voor Strafrechttoepassing en Jeugdbescherming (RSJ). Deze buigt zich dan opnieuw over je klacht. Je kunt beroep indienen bij de Raad per brief of per fax bij de Raad voor Strafrechttoepassing en Jeugdbescherming, postbus 30137, 2500 GC, Den Haag, fax (070) 361 93 15. Op de website van de RSJ (www.rsj.nl) vind je formulieren die je hiervoor kunt gebruiken.

Meer weten?

Voor uitgebreide informatie verwijzen we je naar het officiële klachtreglement van JJC. Deze kun je downloaden van onze website www.stichtingjjc.nl of opvragen bij een medewerker.

Op de website www.rsj.nl lees je meer over hoe een officiële klacht ingediend kan worden.

Stichting JJC

Monsterseweg 216
2553 RM Den Haag
T (070) 440 33 00
F (070) 440 33 99
info@stichtingjjc.nl
www.stichtingjjc.nl

