

Niet tevreden

Wat kunt u doen als u een klacht heeft?

Wij proberen zo goed mogelijk te helpen. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent over de hulp. Bijvoorbeeld omdat u vindt dat afspraken niet worden nagekomen. Een goed gesprek lost het probleem vaak snel en prettig op. We nemen uw vraag of klacht altijd serieus. De oplossing ligt vaak dichterbij dan verwacht.

Eerst praten

Als u ontevreden bent, adviseren wij om eerst met de betrokken medewerker te praten over uw klacht. Komt u er samen niet uit, dan kunt u terecht bij de unitmanager. Uw klacht wordt altijd serieus genomen en samen zoeken we naar een oplossing die voor iedereen bevredigend is.

De vertrouwenspersoon (AKJ)

JJC heeft ook een vertrouwenspersoon van het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ). Jongeren en ouders kunnen hier terecht met vragen over rechten binnen de jeugdzorg en bijvoorbeeld voor hulp bij het indienen van een officiële klacht bij de klachtencommissie. De gesprekken zijn vertrouwelijk. De vertrouwenspersoon werkt niet voor JJC, maar kent de organisatie goed. Voor jongeren is er een wekelijks spreekuur en er kan een persoonlijke afspraak gemaakt worden.

Officiële klacht

Als een gesprek met de medewerker of vertrouwenspersoon niet tot het gewenste resultaat leidt, of als de klacht te ernstig is, kunt u een officiële klacht indienen bij de klachtencommissie. De leden van de commissie werken niet bij JJC en zijn dus onafhankelijk.

Zij houden toezicht op de manier waarop wij met de jongeren omgaan. Ook zij hebben geheimhoudingsplicht. Dat wil zeggen dat zij uw klacht alleen mogen bespreken met mensen die direct betrokkenen zijn bij de hulp aan uw kind.

Hoe dient u een klacht in?

Een klacht indienen bij de klachtencommissie gaat volgens vaste regels. In een brief aan de klachtencommissie geeft u toelichting op uw klacht en op welke medewerker uw klacht betrekking heeft. In principe moet uw klacht binnen een jaar zijn ingediend. De brief stuurt u naar: secretariaat klachtencommissie Zuid Holland, postbus 258, 3000 AG Rotterdam.

Wie kan een klacht indienen?

U kunt zelf een klacht indienen, maar ook uw zoon of dochter kan dat. De behandeling van een klacht is kosteloos.

Algemene of specifieke klacht

We maken onderscheid tussen een algemene of specifieke klacht. Bij specifieke klachten gaat het over de toepassing van een beperkende maatregel of het weigeren van verlof. De wet geeft JJC het recht om vrijheden te beperken in het belang van de veiligheid van uw kind of van anderen. Als u vindt dat er onterecht maatregelen worden genomen, dan kunt u daarover een klacht indienen.

De afhandeling

Bij algemene klachten geeft de commissie een advies aan de directie van JJC. Als de directie het eens is met de uitspraak van de klachtencommissie, laat de directie weten welke maatregelen worden genomen. Bij specifieke klachten beslist de commissie. Als de klacht gegrond is, dan vernietigt zij (gedeeltelijk) de beslissing over de beperkende maatregel of over het verlof.

Beroep

Bent u het niet eens met de klachtafhandeling, dan kunt u in beroep gaan bij de Raad voor Strafrecht-toepassing en Jeugdbescherming (RSJ). Deze buigt zich opnieuw over uw klacht.

Stichting JJC

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



U kunt uw beroep per brief of per fax indienen bij de Raad voor Strafrechttoepassing en Jeugdbescherming, postbus 30137, 2500 GC Den Haag, fax (070) 361 93 15. Op de website www.rsj.nl vindt u de formulieren die u hiervoor kunt gebruiken.

Hulp bij het indienen

U kunt bij het indienen van een klacht altijd hulp vragen van iemand die u vertrouwt. Als u het moeilijk vindt om de klacht te beschrijven, kunt u contact opnemen met het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ) of met het secretariaat van de klachtencommissie. Het secretariaat is te bereiken via telefoonnummer (010) 221 19 99. Het AKJ en de cliëntvertrouwenspersoon zijn te bereiken via (010) 225 06 40 of info@akj.nl. U kunt ook de website www.akj.nl bezoeken of de brievenbus gebruiken van de vertrouwenspersoon in de centrale hal van JJC.

Meer informatie

Voor uitgebreide informatie verwijzen we u naar het officiële klachtreglement van JJC. Deze kunt u downloaden van onze website www.stichtingjic.nl of telefonisch bij JJC opvragen. Op de website www.rsj.nl leest u meer over hoe een officiële klacht ingediend kan worden.