



**NIET TEVREDEN?
SAMEN WERKEN WE
AAN EEN OPLOSSING.**

**jeugdbescherming
rotterdam
rijmond**

VOOR HET KIND.

NIET TEVREDEN

Bent u ontevreden over de samenwerking met Jeugdbescherming Rotterdam Rijnmond?

Een kindbeschermingsmaatregel kan ingrijpend zijn voor u en uw gezin. Om de begeleiding door JBRR zo goed mogelijk te laten verlopen, vinden wij het belangrijk dat er een goede samenwerking is tussen u en de jeugdbeschermer. Dit is niet altijd eenvoudig, omdat de begeleiding niet vrijblijvend is. Het kan voorkomen dat u ergens ontevreden over bent. Wij vinden het fijn als u dit aangeeft. Wij proberen dan met u tot een oplossing te komen, zodat de samenwerking zo goed mogelijk blijft verlopen. Bovendien kunnen wij hiervan leren.

BENT U ONTEVREDEN OVER:

- de manier waarop de medewerker met u omgaat?
- het nakomen van afspraken?
- informatie die u (niet) krijgt?
- het verloop van de begeleiding?

DAN KUNT U:

Als eerste uw ontevredenheid met uw jeugdbeschermer bespreken. Het bespreekbaar maken van de situatie leidt vaak al tot een oplossing.

HELPT DIT NIET? DAN KUNT U:

1. Via het aanvraagformulier op de website van JBRR (bij stap 1) een klachtbemiddelingsgesprek met de klachtenbemiddelaar van JBRR indienen. Of,
2. Een klacht bij de onafhankelijke klachtencommissie van JBRR indienen (via het klachtenformulier op de website van JBRR, bij stap 2).
3. U kunt ook een klacht indienen bij de gemeentelijke of de kinderombudsman en het SKJ (tuchtrecht).

STAP 1

Vraag een bemiddelingsgesprek met de klachtenbemiddelaar van JBRR aan

U kunt de situatie bespreken met onze (neutrale) klachtenbemiddelaar. Dit gesprek heet een klachtbemiddelingsgesprek. Onze klachtenbemiddelaar zet zich in om samen met u en de jeugdbeschermer tot een oplossing te komen. Daarom zal altijd de jeugdbeschermer aanwezig zijn.

Een klachtenbemiddelingsgesprek kunt u via het aanvraagformulier op de website van JBRR (bij stap 1) aanvragen. In het formulier geeft u een korte beschrijving van uw ontevredenheid. Na uw aanvraag ontvangt u zo spoedig mogelijk een uitnodiging van het teamsecretariaat. En na het gesprek ontvangt u een beknopt gespreksverslag.

Het formulier kunt u per post of per e-mail versturen:

Jeugdbescherming Rotterdam Rijnmond
T.a.v. klachtenbemiddeling
Dynamostraat 16
3083 AK Rotterdam

E-mail: klachtenbemiddeling@jbrr.nl

ADVIES

Probeer zo duidelijk mogelijk op te schrijven wat er is gebeurd. Stuur de stukken die bij uw klacht horen, bijvoorbeeld een brief of een gespreksverslag, mee.

WILT U GEEN KLACHTBEMIDDELINGSGESPREK AANGAAN?

Of komt u in het klachtbemiddelingsgesprek niet tot een oplossing? Of bent u niet tevreden met de oplossing?

Dan kunt u een klacht indienen bij de klachtencommissie van JBRR. Deze klachtencommissie is onpartijdig en onafhankelijk.

U kunt uw klacht ook bij de klachtencommissie indienen zonder eerst een klachtbemiddelingsgesprek te voeren.

STAP 2

Dien een klacht in bij de onafhankelijke klachtencommissie

Als het bemiddelingsgesprek niet tot een oplossing leidt, of u wilt direct naar de klachtencommissie, dan kunt u met het klachtenformulier uw klacht indienen bij de klachtencommissie. Op de website van JBRR kunt u het klachtenformulier vinden.

Stuur uw klachtenformulier naar:

Jeugdbescherming Rotterdam Rijnmond
T.a.v. het secretariaat van de klachtencommissie
Dynamostraat 16
3083 AK Rotterdam

Of mail het klachtenformulier naar:

klachtencommissie@jbrr.nl.

ADVIES

Ook voor het klachtenformulier geldt: probeer zo duidelijk mogelijk op te schrijven wat er is gebeurd en wat u van ons verwacht en stuur stukken mee die bij uw klacht horen (bijvoorbeeld een brief of een gespreksverslag).

Zo spoedig mogelijk na ontvangst van uw klachtenformulier hoort u of de klacht door de commissie in behandeling kan worden genomen. Soms is er meer informatie nodig of soms moet een klacht ergens anders worden ingediend. Ook dat laat de commissie u zo spoedig mogelijk weten. In het klachtenreglement staat de procedure uitgebreid beschreven.

HOE WERKT DE KLACHTENCOMMISSIE?

De klachtencommissie behandelt uw klacht op een onpartijdige en onafhankelijke manier. In de commissie zitten personen die niet bij JBRR werken. De klachtencommissie bestaat uit een voorzitter en vier leden met een verschillende achtergrond. De klachtencommissie wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris.

WAARVOOR KUNT U TERECHT BIJ DE KLACHTENCOMMISSIE?

Bent u ontevreden over:

- de manier waarop de medewerker met u omgaat?
- de manier waarop beslissingen worden genomen?
- informatie die u (niet) krijgt?
- het verloop van de begeleiding?

WAARVOOR KUNT U NIET TERECHT BIJ DE KLACHTENCOMMISSIE?

U kunt niet terecht bij de klachtencommissie over bijvoorbeeld:

- het krijgen van een nieuwe jeugdbeschermer;
- het krijgen of aanpassen van de omgangsregeling;
- een verlenging/opheffing van een ondertoezichtstelling (OTS) of uithuisplaatsing(UHP);
- of een gebeurtenis waarover deze commissie al eerder uitspraak heeft gedaan;
- klachten die over langer dan een jaar geleden gaan.

De klachtencommissie zal eerst nagaan of zij uw klacht in behandeling kan nemen. Als de klacht in behandeling wordt

genomen, ontvangt u daarover bericht en wordt u uitgenodigd voor een hoorzitting. Ook JBRR wordt voor de hoorzitting uitgenodigd. Daarnaast wordt aan JBRR gevraagd een schriftelijke reactie te geven op uw klacht. De schriftelijke reactie van JBRR wordt een week voor de hoorzitting naar u toegezonden.

DE HOORZITTING

De hoorzitting vindt plaats op het hoofdkantoor van JBRR (Dynamostraat 16). Tijdens de hoorzitting zijn de voorzitter en twee leden aanwezig. U mag iemand meenemen om u te ondersteunen bij de zitting. U kunt tijdens de zitting de klacht toelichten of uitleggen. De klachtencommissie zal vragen stellen aan u en JBRR.

DE UITSPRAAK

Na de hoorzitting beoordeelt de klachtencommissie uw klacht. De commissie stelt een brief op waarin zij beschrijft waarom zij vindt dat uw klacht gegrond of ongegrond is. Dit heet een oordeel. U en de bestuurder van Jeugdbescherming Rotterdam Rijnmond, krijgen dit oordeel toegestuurd.

De commissie kan ook een aanbeveling doen aan JBRR om een bepaalde maatregel te nemen naar aanleiding van de klacht. De bestuurder laat u middels een brief weten hoe hij tegenover het oordeel staat en of hij specifieke maatregelen neemt.

STAP 3

Schakel de ombudsman in

Als u het niet eens bent met de uitspraak van de klachtencommissie of de reactie die de bestuurder van JBRR hierop geeft, kunt u contact opnemen met de Gemeentelijke Ombudsman Rotterdam of de Nationale Ombudsman.

Gemeentelijke Ombudsman: www.ombudsmanrotterdam.nl.

Nationale Ombudsman: www.nationaleombudsman.nl.

TUCHTRECHT

Een jeugdbeschermer van JBRR is geregistreerd als jeugdzorgwerker of jeugd- en gezinsprofessional bij de Stichting Kwaliteitsregister Jeugd (SKJ). Dit betekent dat onze professionals altijd werken volgens bepaalde normen die passen bij het beroep van jeugdzorgwerker. Die zijn vastgelegd in de Beroepscode.

Daarin staat bijvoorbeeld dat een jeugdzorgwerker met respect om moet gaan met cliënten. En dat hij of zij moet overleggen met cliënten om te proberen tot overeenstemming te komen over de hulp die ze krijgen, ook als het gaat om hulp die niet vrijwillig is. Verder mag de jeugdzorgwerker uiteraard geen misbruik maken van het gezag dat hij of zij heeft ten opzichte van cliënten.

Als u vindt dat een van onze jeugdbeschermers zich niet houdt aan de Beroepscode kunt u een klacht indienen in het kader van het tuchtrecht. De klacht moet dus gaan over beroepsmatig handelen en niet over JBRR. Het gaat om een klacht over de kwaliteit van het werk van de jeugdzorgwerker.

Meer over de beroepscode: www.skjeugd.nl/tuchtrecht/standaarden/#beroepscode-jeugdzorgwerker.

Meer over het tuchtrecht: www.skjeugd.nl/tuchtrecht/klachten/ik-heb-een-klacht.

VRAAG HULP AAN HET ADVIES- EN KLACHTENBUREAU JEUGDZORG (AKJ)

Vindt u het moeilijk om uw klacht te verwoorden of wilt u ondersteuning bij de behandeling van uw klacht, dan kunt u voor alle stappen altijd terecht bij het Advies- en Klachtbureau Jeugdzorg (het AKJ). Het AKJ is de organisatie van de vertrouwenspersonen in de jeugdhulp. Een vertrouwenspersoon van het AKJ luistert naar uw verhaal, geeft u informatie en advies om problemen met de hulpverlening op te lossen. De vertrouwenspersoon komt op voor uw belang. AKJ is een onafhankelijke landelijke organisatie. De ondersteuning is gratis.

Het AKJ is te bereiken op telefoon **088 – 555 1000.**

Meer informatie over het AKJ vindt u op: www.akj.nl.