



jeugdbescherming
rotterdam
rijnmond

SAMEN VOOR HET KIND.

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



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?

WAT KUNT U DOEN?

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

Helpt dit niet?

1. Dan kunt u via de jeugdbeschermer **uw ontevredenheid neerleggen bij de manager** van de jeugdbeschermer
2. Of u kunt **een klacht indienen** bij de onafhankelijke klachtencommissie van JBRR (via het klachtenformulier op de website van JBRR, bij stap 2).
3. U kunt ook **een klacht indienen bij de gemeentelijke of de kindombudsman en het SKJ** (tuchtrecht).



STAP 1

In eerste instantie bespreekt u uw ontevredenheid met de jeugdbeschermer.

Als uw ontevredenheid, na het gesprek met de jeugdbeschermer, niet is weggenomen dan kunt u uw ontevredenheid bespreken met de manager van de jeugdbeschermer. U kunt uw ontevredenheid via de jeugdbeschermer bij de manager neerleggen.

We streven ernaar dat u binnen 2 weken een reactie ontvangt. U wordt door de manager gebeld of uitgenodigd voor een klachtbemiddelingsgesprek met de manager en de jeugdbeschermer.

Wilt u geen bemiddelingsgesprek aangaan?

Of komt u in het bemiddelingsgesprek 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 bemiddelingsgesprek 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
E-mail: 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?

Als u ontevreden bent 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 onder-toezichtstelling (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.



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.

Gemeentelijke Ombudsman:
www.ombudsmanrotterdam.nl

Nationale Ombudsman:
www.nationaleombudsman.nl

Meer over de beroepscode:
[www.skjeugd.nl/tuchtrecht/standaarden/
#beroepscodejeugdzorgwerker](http://www.skjeugd.nl/tuchtrecht/standaarden/#beroepscodejeugdzorgwerker)

Meer over het tuchtrecht: [www.skjeugd.nl/
tuchtrecht/klachten/ik-heb-een-klacht](http://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 Klachtenbureau Jeugdzorg (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.

AKJ telefoonnummer 088 – 555 1000
Meer informatie op www.akj.nl





Jeugdbescherming Rotterdam Rijnmond

Dynamostraat 16, 3083 AK Rotterdam

010 233 00 00 • info@jbrr.nl • www.jbrr.nl

**jeugdbescherming
rotterdam
rijmond**

SAMEN VOOR HET KIND.