



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?

U bespreekt uw ontevredenheid eerst met uw jeugdbeschermer. Het bespreekbaar maken van de situatie leidt vaak al tot een oplossing. Helpt dit niet? Dan kunt u een klacht indienen.

Op de volgende pagina leest u hoe u uw klacht kunt melden.



STAP 1

Vraag een klachtbemiddelingsgesprek aan

U kunt de situatie bespreken met de klachtenfunctionaris van JBRR. Dit gesprek heet een klachtbemiddelingsgesprek. De klachtenfunctionaris zet zich in om samen met u en de jeugdbeschermer tot een oplossing te komen. Bij dit gesprek is ook de jeugdbeschermer aanwezig.

Hoe vraagt u dit aan? Dien uw klacht schriftelijk in bij uw jeugdbeschermer. Dit kan via e-mail of per post. Beschrijf duidelijk wat er is gebeurd en wat u verwacht. Voeg relevante stukken (zoals een gespreksverslag) bij.

Advies Probeer zo duidelijk mogelijk op te schrijven wat er is gebeurd en wat u van ons verwacht. Stuur de stukken die bij uw klacht horen, bijvoorbeeld een brief of een gespreksverslag, mee naar de jeugdbeschermer aan wie u de klacht stuurt.

Wat gebeurt er daarna? U ontvangt binnen twee weken een uitnodiging voor een klachtbemiddelingsgesprek. Hierin bespreken u, de klachtenfunctionaris en uw jeugdbeschermer samen uw klacht. De klachtenfunctionaris helpt bij het vinden van een oplossing.

Wat als er geen oplossing komt? Bent u tijdens dit klachtbemiddelingsgesprek niet tot een oplossing gekomen, of zijn er redenen waarom u geen klachtbemiddelingsgesprek wilt of kunt voeren? **Dan kunt u een klacht indienen bij de klachtencommissie van JBRR.** De klachtencommissie is onpartijdig en onafhankelijk.

STAP 2

Dien een klacht in bij de klachtencommissie

De klachtencommissie is onafhankelijk en beoordeelt uw klacht objectief. U kunt direct een formele klacht indienen of na een klachtbemiddelingsgesprek. Hiervoor gebruikt u het klachtenformulier op onze website: [Klacht indienen](#).

Stuur het formulier online in of per post naar:

Jeugdbescherming Rotterdam Rijnmond t.a.v. het secretariaat van de klachtencommissie

Dynamostraat 16
3083 AK Rotterdam

E-mail: klachtencommissie@jbrr.nl

De klachtencommissie doet vervolgens een uitspraak en de bestuurder van JBRR geeft hierop een reactie.

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.

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.bpsw.nl/app/uploads/BPSW-Beroepscode-2021.pdf

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

Jeugdstem

Jeugdstem is de organisatie van vertrouwenspersonen in de jeugdzorg. Iedereen die te maken heeft met jeugdzorg en daar vragen over heeft, kan bij hen terecht. Voor informatie, advies of ondersteuning. Kinderen, jongeren en volwassenen kunnen met vragen of klachten naar een vertrouwenspersoon. Een vertrouwenspersoon kan meegaan naar gesprekken met de gemeente of een hulpverlener. Ook helpt de vertrouwenspersoon met het indienen van een klacht bij een klachtencommissie of bij het bezwaar maken bij de gemeente. Ondersteuning door de vertrouwenspersoon van Jeugdstem is gratis. Jeugdstem is een zelfstandige stichting, de vertrouwenspersonen zijn niet in dienst van een instelling voor jeugdzorg.

Jeugdstem telefoonnummer 088 - 555 1000 (gratis)
Jeugdstem website en chat www.jeugdstem.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.