

Uw klachten kunnen (deels) gegrond en ongegrond zijn. De commissie naast het geven van het oordeel ook aanbevelingen doen aan de instellingen voor verbeterpunten in de toekomst.

#### Hoe dien ik een klacht in?

Door een brief of een mail te sturen aan de klachtencommissie. Vindt u het lastig om uw klacht te formuleren: mogelijk kan het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg u verder helpen: [www.akj.nl](http://www.akj.nl)

Aarzelt u niet om contact op te nemen met de secretarissen, zij helpen u graag verder.



### **U heeft een klacht.**

Informatiefolder van de  
Klachtencommissie Jeugdzorg

Klachtencommissie Jeugdzorg Overijssel  
[algemeen@klachtencommissiejeugd.nl](mailto:algemeen@klachtencommissiejeugd.nl)  
Postbus 727  
8000 AS Zwolle

Mevrouw R. Linde 06-12042681  
Mevrouw J. Eshuis 06-46160720  
Mevrouw M. de Geus 06-40289221

U heeft zojuist de folder van de klachtencommissie Jeugdzorg Overijssel ontvangen. Misschien omdat zich net een hulpverlener aan u heeft voorgesteld en deze u zorgvuldig heeft gewezen op uw rechten. Of misschien omdat u heeft aangegeven niet tevreden te zijn met wat uw hulpverlener doet en u deze folder nogmaals krijgt.

In deze folder kunt u meer lezen over hoe u een klacht kunt indienen, waarover u kunt klagen, bij wie u kunt klagen en hoe de klachtenprocedure in zijn werk gaat.

#### U heeft een klacht

Als u het niet eens bent met de aanpak van uw hulpverlener kunt u daarover een klacht indienen. De klachtencommissie vraagt u dit te doen nadat u eerst samen met (de leidinggevende van uw) hulpverlener heeft gesproken over de klacht en samen heeft gekeken hoe de klachten op te lossen en de samenwerking te verbeteren.

Als dit niet (meer) lukt kunt u een brief schrijven aan de klachtencommissie. Deze neemt uw klacht dan formeel in behandeling.

#### Bij wie en over wie kunt u klagen

U kunt bij de klachtencommissie klagen over de hulpverleners en medewerkers van de volgende instellingen:

- Stichting Jeugdbescherming Overijssel
- Stichting Jarabee Jeugdzorg
- Stichting Trias Jeugdhulp
- Stichting Veilig Thuis IJsselland
- Stichting Veilig Thuis Twente
- Auti-Start B.V.
- Carinova
- Autismehuis Zwolle

Deze instellingen hebben de klachtencommissie gevraagd klachten over hun medewerkers te behandelen. De klachtencommissie is onafhankelijk en zowel de voorzitters als de leden zijn niet verbonden met de instellingen.

#### Samenstelling klachtencommissie

De commissie bestaat uit drie voorzitters, allen jurist:

- de heer Kooijmans
- mevrouw Beek
- mevrouw Duiveman (eerste voorzitter)

De voorzitters worden ondersteund door de ambtelijk secretarissen:

- mevrouw Eshuis
- mevrouw De Geus
- mevrouw Linde (eerste secretaris)

#### Waarover kunt u klagen?

Over ieder handelen - of het juist niet handelen - van een medewerker van de genoemde instellingen. Uw klachten worden beoordeeld aan de hand van de Behoorlijkheidswijzer van de Ombudsman.

#### Procedure

Nadat uw klacht is binnengekomen wordt eerst gekeken of er bemiddeling mogelijk is: of het voor u nog mogelijk is om in gesprek te gaan met uw hulpverlener.

Als dit niet (meer) lukt dan gaat één van de voorzitters van de klachtencommissie uw klacht beoordelen om te kijken of uw klacht behandeld kan worden door de commissie. De voorzitter doet dit aan de hand van het klachtenreglement en de behoorlijkheidswijzer. Beide stukken krijgt u opgestuurd.

Als uw klacht behandeld kan worden wordt direct een zittingsdatum bekend gemaakt. Alle hoorzittingen van de klachtencommissie vinden in de avonden plaats en duren ongeveer 1,5 uur. De instelling wordt gevraagd om voor de hoorzitting te reageren op uw klachten.

Tijdens de hoorzitting mag u uw klacht toelichten en zullen u door de commissie vragen worden gesteld. Van de hoorzitting ontvangt u een samenvattend verslag en daarna het oordeel.