



JB Noord heeft een klachtenregeling. Die is er om te zorgen dat cliënten met klachten altijd ergens terecht kunnen waar ze gehoord worden en waar hun klacht objectief beoordeeld wordt. Het klachtrecht is er ook voor kinderen en jongeren. Kinderen jonger dan 12 jaar kunnen een klacht indienen via hun wettelijke vertegenwoordiger.

### **Wat doet de klachtencommissie?**

De klachtencommissie beoordeelt klachten van cliënten en geeft advies aan de bestuurder van JB Noord. In de klachtencommissie zitten geen mensen die zelf bij JB Noord werken. De commissie is onafhankelijk.

### **Wat kan de klachtencommissie niet doen?**

De klachtencommissie kan geen klachten behandelen over besluiten van de kinderrechter. Ook kan de klachtencommissie geen andere gezinsvoogd aanstellen. Het klachtrecht voor JB Noord gaat over de manier waarop medewerkers omgaan met cliënten (bejegening).

***Formeel wordt het als volgt omschreven: een klacht gaat over een uiting van onvrede over het handelen of nalaten alsmede het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor klager van de instelling of de voor de instelling werkzame personen. Daarbij zijn uitgesloten besluiten van de kinderrechter of besluiten waartegen een rechtsgang (bijvoorbeeld Kinderrechter) openstaat. De klachtencommissie kan ook geen andere gezinsvoogd aanstellen.***

### **De eerste stap**

Als er iets niet goed loopt in de samenwerking of bejegening, dan is het aan te raden dat te bespreken, dus nog voordat het tot een klacht komt.



## De suggesties:

- Leg de kritiek zo mogelijk eerst voor aan de medewerker zelf. Kondig liefst van te voren (telefonisch) aan dat je ergens niet tevreden over bent en daarover wilt spreken.
- Is dit niet geschikt of werkt het niet, zoek dan contact met de leidinggevende van de medewerker. Je kunt bij de receptie van JB Noord vragen wie je moet hebben.
- Je blijft altijd het recht houden een officiële klacht in te dienen. Dit moet altijd schriftelijk en er zijn wat basisregels.
- Belangrijk om te onthouden: de afhandeling van een klacht kan drie maanden of langer duren. Er staan termijnen voor beschreven in onze klachtenregeling cliënten.

## Basisregels klachtbrief

- Voorzie de brief van je naam, adres en handtekening;
- Beschrijf wat de reden is van je onvrede en wat er is gebeurd;
- Ouders en familieleden die een klacht indienen, vermelden de naam van het kind en ook hun eigen relatie tot het kind (ouder, grootouder, oom en tante et cetera);
- Vermeld over wie de klacht gaat, wanneer het gebeurde en waar.

Voor het schrijven van een klachtbrief kun je altijd advies of hulp vragen bij de vertrouwenspersoon.

## Stuur de brief aan:

Klachtencommissie  
JB Noord  
Postbus 263  
9400 AG ASSEN