het verwoorden van uw klacht en voor ondersteuning bij de klachtenprocedure kunt et AKJ (Advies- en **Klachtenformulier**

Jeugdbescherming 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.   
De Klachtencommissie beoordeelt eerst of uw klacht ontvankelijk is, dat wil zeggen of u hierover kunt klagen en of de Klachtencommissie bevoegd is om uw klacht (deels) in behandeling te nemen. De Klachtencommissie kan bijvoorbeeld geen klachten behandelen over besluiten van de kinderrechter. Ook kan de Klachtencommissie geen andere gezinsvoogd aanstellen. Het klachtrecht gaat over de manier waarop medewerkers omgaan met cliënten (waaronder bejegening).

Als uw klacht (deels) in behandeling wordt genomen, beoordeelt de Klachtencommissie of uw klacht gegrond (= terecht) of ongegrond (= onterecht) is. Nadat de klacht ontvankelijk is verklaard vindt er een hoorzitting plaats, waarvoor u en de medewerker/instelling tegen wie de klacht gericht is, worden uitgenodigd. Voorafgaand aan de hoorzitting wordt Jeugdbescherming Noord gevraagd om een verweerschrift in te dienen; u ontvangt hiervan een afschrift.

Het door de Klachtencommissie opgestelde advies wordt aan u en aan de bestuurder gestuurd. De bestuurder stuurt vervolgens de reactie op het advies aan u.

Deze procedure maakt dat het gemiddeld enkele maanden kan duren voordat de Klachtencommissie uitspraak kan doen of uw klacht (on)terecht is en u bericht van de bestuurder daarover hebt ontvangen.

|  |  |
| --- | --- |
| **1. Klager** | Naam:  Adres:  Woonplaats:  Telefoonnummer:  Emailadres:  Datum inzending klacht: |
|  | Welke kinderen (voor- en achternaam) betreft het:  1. Naam: Geb. datum:  2. Naam: Geb. datum:  3. Naam: Geb. datum:  4. Naam: Geb. datum:  5. Naam: Geb. datum: |
|  | Wat is uw relatie tot de kinderen?  Wie heeft het gezag en waar wonen/verblijven de kinderen? |
|  | Waarom heeft u contact met Jeugdbescherming Noord en sinds wanneer? |
| **2. Over wie wordt geklaagd? Wie is de beklaagde?** *(hierna te noemen: beklaagde)* | Naam en functie van de medewerk(st)er waarover wordt geklaagd: |
| **3. Uw klacht** | Wat is concreet uw klacht?  *(Eventueel kunt u de omschrijving van de klacht (maximaal 2 A-4) als separate bijlage bijvoegen)*  Over welke periode gaat uw klacht? |
| **4. Wat heeft u al met uw klacht gedaan?** | Wat hebt u met uw klachten ondernomen: Hebt u uw klacht bespreekbaar gemaakt met de beklaagde?  Hebt u uw klacht bij de leidinggevende van de beklaagde kenbaar gemaakt?  Wat is ermee gedaan en wat was daar het resultaat van? |
| **5. Bijlagen** | Indien u bijlagen bijvoegt, graag aangeven bij welk onderdeel van de klacht deze horen: |
| **6. Resultaat** | Kunt u aangeven wat u met uw klacht wenst te bereiken? |
| **Handtekening** |  |

Meer informatie kunt u vinden op: <http://jeugdbeschermingnoord.nl/vragen> - Klachten  
Bij vragen kunt u bellen: 050 – 52 39 200 en vragen naar de secretaresse van de Klachtencommissie.

U kunt uw formulier uitprinten en ingevuld versturen naar: **Klachtencommissie Jeugdbescherming Noord   
Postbus 263**

**9400 AG ASSEN**

*Hebt u behoefte aan ondersteuning bij het verwoorden van uw klacht en bij de klachtenprocedure?   
  
Dan dient u zich in eerste instantie te wenden tot het AKJ, vertrouwenspersonen in de jeugdhulp.*

*Het AKJ zorgt voor doorgeleiding naar een onafhankelijke vertrouwenspersoon van Zorgbelang in uw provincie (Drenthe of Groningen).*

*De dienstverlening van de vertrouwenspersoon is kosteloos.*

*Contactgegevens AKJ:*

*Telefoon: 088 555 1 000*

*e-mail:* [*info@akj.nl*](mailto:info@akj.nl)

*website:* [*www.akj.nl/contact*](http://www.akj.nl/contact)