

# Klachten over Regiecentrum Bescherming en Veiligheid

Jeugd- en Gezinsbescherming en Veilig Thuis Friesland (hierna Regiecentrum) streven er naar dat u goede begeleiding krijgt. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent over onze begeleiding of de manier waarop u bent behandeld. Wij kunnen daar alleen iets aan doen als u ons daarvan op de hoogte stelt. Blijf dus niet rondlopen met gevoelens van onvrede of klachten. In overeenstemming met de Jeugdwet en de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) heeft Regiecentrum een klachtenregeling. Deze folder geeft de hoofdlijnen van de klachtenregeling weer. Aan de inhoud van deze folder kunt u geen rechten ontleen. Daar is het officiële reglement voor.

## Waarover kunt u klagen

Een klacht kan over verschillende dingen gaan. U kunt klagen over het handelen van een medewerker of juist het nalaten daarvan. U kunt ook een klacht indienen over de manier waarop een medewerker een besluit heeft genomen.

## Wie kan een klacht indienen

Iedereen die door Regiecentrum wordt begeleid kan een klacht indienen. Dit geldt voor alle cliënten, ook als u ouder bent dan 18 jaar. Dit kan de jeugdige of volwassen cliënt zelf zijn, maar ook diens (pleeg)ouder(s), voogd, verzorger(s), partner of kind(er)en.

Als u in eniger relatie tot de cliënt staat kunt u ook een klacht indienen als het (niet) handelen van Regiecentrum uzelf raakt.

## Wat te doen als u een klacht heeft

Bij voorkeur zien we dat u en de betrokken medewerker het probleem samen uitpraten. Leidt dit gesprek niet tot een oplossing, of wilt u een dergelijk gesprek niet, dan kunt u een klacht indienen bij de onafhankelijke klachtencommissie (hierna klachtencommissie). Vóór uw klacht in behandeling wordt genomen door de klachtencommissie, krijgt u in principe een uitnodiging voor een bemiddelingsgesprek met de medewerker waarover u heeft geklaagd en met afhankelijk van de inhoud de manager, gedragswetenschapper of jurist. Wilt u dit niet of bent u daarna toch niet tevreden over de oplossing, dan wordt de klacht doorgezonden aan de klachtencommissie van Regiecentrum.

## Indienen van een klacht

Uw klacht kunt u schriftelijk indienen bij de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie, Postbus 312, 8901 BC Leeuwarden. Dit moet gebeuren binnen een jaar nadat datgene waarover u wilt klagen zich heeft voorgedaan. In uw schriftelijke klacht staat in ieder geval: over wie de klacht gaat, het gedrag of de situatie waarover u klaagt en uw persoonlijke gegevens. Zodra de klachtencommissie uw brief heeft ontvangen krijgt u een ontvangstbevestiging en schriftelijke informatie over de werkwijze van de klachtencommissie.

Bij het verwerken van uw gegevens zijn de regels van de AVG (privacy wetgeving) van toepassing.

## Procedure

Heeft u uw klacht ingediend bij de klachtencommissie? Dan wordt eerst gekeken of een bemiddelingsgesprek kan plaatsvinden. Leidt dit niet tot een gewenste oplossing? Dan kijkt de klachtencommissie of uw klacht in behandeling kan worden genomen. Neemt de klachtencommissie uw klacht niet in behandeling? Dan ontvangt u bericht hierover. De klachtencommissie volgt hierbij de richtlijnen van het klachtenreglement. Dit reglement staat op de website, kunt u inzien of opvragen bij het secretariaat van de klachtencommissie, telefoon (058) 233 37 77. Zo nodig krijgt u een mondelinge toelichting.

De klachtencommissie houdt eventueel een hoorzitting. U, degene over wie u een klacht heeft ingediend en afhankelijk van de inhoud de

manager, gedragswetenschapper of jurist worden hiervoor gezamenlijk uitgenodigd. De klachtencommissie kan ook getuigen en deskundigen raadplegen en informatie opvragen die van belang kan zijn voor de behandeling van de klacht.

Alle betrokkenen ontvangen een verslag van de hoorzitting met het verzoek schriftelijk op het verslag te reageren.

Binnen veertien weken na indiening van uw klacht doet de klachtencommissie uitspraak: uw klacht is gegrond (terecht), gedeeltelijk gegrond of ongegrond (onterecht)

De commissie kan op basis van uw klacht aanbevelingen doen aan de directie van Regiecentrum. U en de andere betrokkenen ontvangen een schriftelijk verslag van de uitspraak en eventuele aanbevelingen.

Als uw klacht gegrond is verklaard krijgt u, zo mogelijk binnen vier weken na ontvangst van de aanbeveling(en), schriftelijke reactie van de Raad van Bestuur van Regiecentrum.

Als de klachtencommissie de termijn(en) in de procedure van klachtafhandeling niet na kan komen ontvangt u hiervan schriftelijk de reden(en). Daarbij wordt tegelijkertijd een nieuwe termijn vastgesteld.

Na afloop van de klachtenprocedure wordt het klachtdossier gedurende vijf jaar bewaard in het archief, tenzij de commissie een verzoek van de klager tot eerdere vernietiging inwilligt.

## **Beeld- en/of geluidopnames**

De hoorzitting is niet openbaar. Het is daarom niet toegestaan om opnames te maken tijdens de zitting, behalve na uitdrukkelijke toestemming van alle betrokkenen en de voorzitter van de klachtencommissie.

## **Klachtondersteuning**

Voor ondersteuning bij het opstellen van uw klacht en tijdens de procedure kunt u zich laten helpen door een onafhankelijke vertrouwenspersoon. Jeugdstem/ Zorgbelang Fryslân voert het onafhankelijke vertrouwenswerk voor alle zorggebruikers, ongeacht hun leeftijd, binnen de provincie Friesland uit. Neem contact op met 085-4832433 of [www.zorgbelang-fryslan.nl](http://www.zorgbelang-fryslan.nl).

## **Onafhankelijke klachtencommissie**

De klachtencommissie van Regiecentrum is een onafhankelijke commissie. De vaste leden van de commissie hebben geen formele banden met het Regiecentrum. Zij kunnen zich laten adviseren door medewerkers van Regiecentrum die uw zaak niet kennen. Alleen de onafhankelijke leden nemen een beslissing over uw klacht. De adviserende medewerkers hebben géén beslissing- en of stemrecht. Leden en adviseren de leden van de commissie, getuigen en deskundigen zijn verplicht tot geheimhouding.

### **Klachtencommissie**

Postbus 312  
8901 BC Leeuwarden  
Telefoon (058) 233 37 77  
[www.regiecentrumbv.nl](http://www.regiecentrumbv.nl)

### **Cliëntenraad**

Postbus 312  
8901 BC Leeuwarden  
[clienraad@regiecentrumbv.nl](mailto:clienraad@regiecentrumbv.nl)

### **Zorgbelang Fryslân**

Vertrouwenspersoon  
cliënten jeugdzorg  
[www.zorgbelang-fryslan.nl](http://www.zorgbelang-fryslan.nl)

### **Jeugdstem**

Vertrouwenspersoon  
cliënten jeugdzorg  
Telefoon (088) 555 1000 (gratis)  
[www.jeugdstem.nl](http://www.jeugdstem.nl)