**Klachtenregeling**

***Wanneer je als cliënt zorg of begeleiding ontvangt vanuit de Jeugdwet en een klacht hebt over onze dienstverlening, dan kun je terecht bij de klachtencommissie. Dit geldt ook voor kinderen en jongeren. Kinderen jonger dan 12 jaar kunnen een klacht indienen via hun wettelijke vertegenwoordiger.***

**De klachtencommissie**

Wij maken gebruik van de klachtencommissie van Quasir in Almere. Dit is een onafhankelijke klachtencommissie bestaande uit een voorzitter en (externe) leden waarvan er telkens een voorzitter, twee leden en drie plaatsvervangende leden een klacht behandelen. De klachtencommissie beoordeelt je klacht. In de klachtencommissie zitten geen mensen die een relatie hebben of in de afgelopen twee jaar gehad hebben met de instelling tegen wie u een klacht indient. De commissie is dus onafhankelijk. De klachtencommissie kan geen klachten behandelen over besluiten van de kinderrechter. Ook kan de klachtencommissie geen andere gezinsvoogd aanstellen.

***Formeel wordt een klacht 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.*

**Stappen bij onvrede**

Als er iets niet goed loopt in de samenwerking of in de omgang met een jeugdhulpverlener(s), dan bespreek je dit met desbetreffende hulpverlener(s). Kondig van te voren (telefonisch) aan dat je ergens niet tevreden over bent en daarover wilt praten. Wil je niet met de medewerker spreken of komen jullie er niet uit? Neem dan contact op met diens leidinggevende of de directie van de instelling. Wil je dat niet of kom je niet tot een oplossing met de leidinggevende en/of directie? Dan kun je schriftelijk, in de Nederlandse taal, een klacht indienen bij de klachtencommissie. Dit recht behoud je altijd. Voor advies of hulp kun je terecht bij een vertrouwenspersoon van Jeugdstem. Jeugdstem voert in opdracht van alle gemeenten, verenigd in de VNG, het onafhankelijk vertrouwenswerk voor de Jeugdwet uit. Ze zijn te bereiken via 088 555 1000.

**Indienen van een klacht**

Het indienen van een klacht dient altijd schriftelijk te gebeuren, in de Nederlandse taal. Voor het schrijven van een klachtbrief kun je advies of hulp vragen bij een vertrouwenspersoon van het Jeugdstem.

Er zijn een aantal voorschriften bij het opstellen van een klachtbrief:

* Voorzie de brief van je naam, adres en contactgegevens.
* Beschrijf wat de reden is van je onvrede en wat er is gebeurd.
* Ouders en familieleden die een klachtbrief schrijven, dienen de naam van het kind en ook hun eigen relatie tot het kind (ouder, grootouder, oom en tante etc.) te vermelden
* Vermeld over wie de klacht gaat, en wanneer en waar het plaatsvond.
* *De klachtbrief kun je per mail versturen aan:*
ambachtelijksecretaris@quasir.nl

**Klachtbehandeling**

De procedures rond de klachtbehandeling staan beschreven in het officiële klachtenregeling van Quasir.

**Het gehele klachtenregeling kunt u hier vinden:**

[Klachtenregeling-CBP-Het-SamenHuis-via-Quasir-2.pdf (cbphetsamenhuis.nl)](https://www.cbphetsamenhuis.nl/wp-content/uploads/2023/03/Klachtenregeling-CBP-Het-SamenHuis-via-Quasir-2.pdf) (deel B)