**1. Inleiding** Ons jeugdzorgbureau streeft ernaar om de best mogelijke zorg en ondersteuning te bieden aan jongeren en hun gezinnen. Wij vinden het belangrijk om open te staan voor feedback en klachten serieus te nemen. Deze klachtenregeling is opgesteld om cliënten en hun vertegenwoordigers een duidelijke procedure te bieden voor het indienen, behandelen en oplossen van klachten.

**2. Doel** Het doel van deze klachtenregeling is om:

* Een transparante en effectieve procedure te bieden voor het indienen en behandelen van klachten.
* Klachten op een zorgvuldige en rechtvaardige manier af te handelen.
* De kwaliteit van onze dienstverlening continu te verbeteren op basis van de feedback van onze cliënten.

**3. Definities**

* **Klacht:** Een mondelinge of schriftelijke uiting van ontevredenheid over een gedraging, handeling of nalaten van het jeugdzorgbureau of een van zijn medewerkers.
* **Klager:** De persoon (cliënt of diens vertegenwoordiger) die een klacht indient.
* **Beklaagde:** De persoon of afdeling waartegen de klacht is gericht.
* **Klachtenfunctionaris:** Een onafhankelijke medewerker die de klacht in behandeling neemt.

**4. Procedure voor het Indienen van een Klacht**

4.1 **Mondelinge Klacht** Een mondelinge klacht kan direct worden ingediend bij de betreffende medewerker of diens leidinggevende. De medewerker zal proberen de klacht ter plekke op te lossen. Indien dit niet mogelijk is, wordt de klager verwezen naar de klachtenfunctionaris.

4.2 **Schriftelijke Klacht** Een schriftelijke klacht kan per e-mail of post worden ingediend bij de klachtenfunctionaris. De klacht dient de volgende informatie te bevatten:

* Naam, adres en contactgegevens van de klager.
* Een duidelijke omschrijving van de klacht.
* De datum en handtekening van de klager.

**5. Behandeling van de Klacht**

5.1 **Ontvangstbevestiging** Binnen vijf werkdagen na ontvangst van de schriftelijke klacht, stuurt de klachtenfunctionaris een ontvangstbevestiging aan de klager. Hierin wordt de verdere procedure uitgelegd.

5.2 **Onderzoek** De klachtenfunctionaris onderzoekt de klacht door informatie te verzamelen van zowel de klager als de beklaagde. Indien nodig worden aanvullende gesprekken gevoerd.

5.3 **Beslissing** Binnen vier weken na ontvangst van de klacht neemt de klachtenfunctionaris een beslissing en informeert de klager schriftelijk over de bevindingen en eventuele maatregelen die genomen worden. Indien de klacht niet binnen deze termijn kan worden afgehandeld, wordt de klager hiervan op de hoogte gesteld met vermelding van de reden en de verwachte termijn.

**6. Maatregelen** Indien de klacht gegrond wordt bevonden, worden passende maatregelen genomen om de situatie te corrigeren en herhaling te voorkomen. Dit kan variëren van een excuus aan de klager tot structurele veranderingen in de werkwijze.

**7. Beroep** Indien de klager het niet eens is met de beslissing, kan binnen twee weken na ontvangst van de beslissing schriftelijk beroep worden aangetekend bij de directeur van het jeugdzorgbureau. De directeur beoordeelt de klacht opnieuw en neemt binnen vier weken een definitieve beslissing.

**8. Vertrouwelijkheid** Alle klachten en bijbehorende informatie worden vertrouwelijk behandeld. Alleen de direct betrokkenen en degenen die bij de behandeling van de klacht zijn betrokken, hebben toegang tot de gegevens.

**9. Registratie en Evaluatie** Alle klachten worden geregistreerd en geanalyseerd om trends te identificeren en de dienstverlening te verbeteren. Jaarlijks wordt een rapport opgesteld met een overzicht van de ontvangen klachten en de genomen maatregelen.

**10. Communicatie** Deze klachtenregeling wordt aan alle cliënten en hun vertegenwoordigers verstrekt bij aanmelding en is beschikbaar op de website van het jeugdzorgbureau.

**11. Slotbepaling** Deze klachtenregeling treedt in werking op [datum] en vervangt alle eerdere regelingen. De directie van het jeugdzorgbureau is verantwoordelijk voor de naleving en de actualisering van deze klachtenregeling.

**12. vertrouwenspersoon** De vertrouwenspersoon zal de klacht nogmaals beoordelen. En contact opnemen met de betrokkenen. Hier zal ook een advies plaatsvinden die word gedeeld met de directie. Mocht deze anders bepalen dan eerder is aangegeven zullen wij het advies overnemen van de vertrouwenspersoon.