



Kwaliteit, klachten en bezwaar in de Jeugdwet

In dit informatieblad staat hoe de gemeente de kwaliteit van de jeugdhulp in de gaten houdt. Wat je kunt doen als je niet tevreden bent over de manier waarop de gemeente je ondersteunt bij het verkrijgen van jeugdhulp. Of

wat je kunt doen als je het niet eens bent met een besluit van de gemeente op grond van de Jeugdzorgwet.

Kwaliteit

In de Jeugdwet staan kwaliteitseisen waar jeugdhulp instellingen aan moeten voldoen. De belangrijkste zijn:

- Jeugdhulpaanbieders moeten met goed opgeleide professionals werken.
- De professionals moeten geregistreerd staan in het BIG-register of het kwaliteitsregister jeugd (SKJ). Ook hebben zij een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) moeten tonen.
- Geregistreerde professionals vallen onder het tuchtrecht. Zo kan gecontroleerd worden of zij professioneel werken.
- De professionals moeten zich houden aan een beroepscode.

Landelijk is er een norm opgesteld waar jeugdhulpaanbieders aan moeten voldoen. Dit heet "De norm van verantwoorde werktoedeling voor gecontracteerde jeugdhulpaanbieders". De gemeente werkt uitsluitend met jeugdhulpaanbieders die aan deze norm voldoen.

De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd houdt toezicht op de Jeugdwet en is verantwoordelijk voor het bewaken van de kwaliteit en veiligheid van de jeugdhulp, jeugdbescherming en jeugdreclassering. Ook ziet de inspectie toe op de naleving van de wetgeving. Zij verzamelt informatie over de kwaliteit van instellingen die onder de Jeugdwet vallen. Zo nodig grijpt de inspectie in. Bij een calamiteit doet de inspectie onderzoek naar de oorzaken.

Niet tevreden?

De gemeente doet er alles aan om ervoor te zorgen dat je op een prettige, respectvolle manier ondersteund wordt bij je vraag. Toch kan het zijn dat je niet tevreden bent over de dienstverlening van de gemeente of van de zorgaanbieder die ondersteuning biedt. Afhankelijk van waar je niet tevreden over bent kun je contact opnemen met de gemeente, de jeugdhulpaanbieder. Een onafhankelijke vertrouwenspersoon kan je daarbij eventueel helpen.

Het AKJ: een onafhankelijke vertrouwenspersoon

Het AKJ is de (onafhankelijke) organisatie van vertrouwenspersonen voor de jeugdhulp. Elk kind, iedere jongere en iedere ouder/verzorger kan bij het AKJ terecht met vragen of klachten. Dit is altijd gratis.

Het AKJ helpt om uit te zoeken wat er aan de hand is, helpt bij het formuleren van een mening en het zoeken van een oplossing.

Als je er behoefte aan hebt om met een vertrouwenspersoon contact te hebben, voordat je een klacht indient bij de gemeente of jeugdhulpaanbieder, dan kun je contact met hun opnemen. Gegevens vindt je staan onderaan deze folder

Contact opnemen met de nationale kinderombudsman of nationale ombudsman kan ook. Zie verder voor de contactgegevens.

Niet tevreden over de manier waarop je bent behandeld door de klantmanager van het Zorgadviespunt of een medewerker van het Kernteam?

Een klacht indienen kan door een brief te sturen naar het college van burgemeester en wethouders. Dit moet binnen een jaar gebeuren. Daarna is het niet meer mogelijk om een klacht in te dienen.

In de brief moeten het volgende staan:

1. Naam, adres en een datum.
2. De brief moet in het Nederlands zijn geschreven.
3. De brief moet ondertekend zijn.

Je krijgt een bevestiging dat de klacht is ontvangen.

De brief komt terecht bij de klachtencoördinator van de gemeente. Die nodigt jou en degene over wie geklaagd wordt uit voor een gesprek. Na deze gesprekken neemt de gemeente een beslissing. Meestal krijg je binnen zes weken een beslissing toegestuurd via de post.

Ben je niet eens bent met de beslissing van de gemeente? Dan kun je contact opnemen met de Nationale kinderombudsman of de Nationale ombudsman.

Ben je het niet eens met het besluit van het Zorgadviespunt?

Als je het niet eens bent met de ondersteuning die opgenomen is in het perspectiefplan (het besluit) dan kun je een schriftelijk bezwaar indienen. Dit moet gebeuren binnen 6 weken na de verzenddatum. De datum staat in het perspectiefplan.

Als een bezwaarschrift te laat ingediend wordt, dan neemt de gemeente de klacht niet in behandeling. De gemeente verklaart je bezwaar dan 'niet-ontvankelijk'.

Als er een goede reden is dat het bezwaar na 6 weken ingediend is (door bijzondere omstandigheden) dan kan dat uitgelegd worden in de brief.

In het bezwaarschrift moet staan:

1. Naam, adres en een datum
2. Waarmee je het niet eens bent
3. Waarom je het er niet mee eens bent
4. De brief moet ondertekend zijn

Je ontvangt een ontvangstbevestiging van het bezwaarschrift.

Jij, en eventuele andere belanghebbenden, krijgen een schriftelijke uitnodiging om op een hoorzitting het standpunt toe te lichten bij de bezwaarschriftencommissie. Gebruikelijk is dat de commissie binnen een maand na de zitting het advies vaststelt. Soms vergt het extra tijd. Bijvoorbeeld omdat op bepaalde punten nader onderzoek nodig is.

Je krijgt schriftelijk bericht over het besluit op het bezwaarschrift.

De behandeling van een bezwaarschrift door de commissie voor de bezwaarschriften is gratis.

Niet eens met het besluit op het bezwaarschrift? Het is mogelijk om in beroep te gaan bij de rechtbank. Dan moet er wel griffierecht worden betaald.

Ben je niet tevreden over de ondersteuning die je krijgt van de zorgaanbieder?

De zorgaanbieder is zelf verantwoordelijk voor de kwaliteit. Daarom moet je in eerste instantie de klacht daar indienen.

Alle zorgaanbieders waarmee de gemeente een contract heeft, hebben een klachtenregeling.

De zorgaanbieder moet naar een klacht luisteren en proberen deze samen met jou op te lossen.

Komt je er niet uit met de zorgaanbieder neem dan contact op met het Zorgadviespunt van de gemeente.

Kunnen we het beter doen?

Heb je een tip of suggestie om de dienstverlening van het ZAP of gemeente te verbeteren? Wij horen graag welke ideeën je hebt. Stuur een mail of brief naar de afdeling Samenleving van de gemeente. Of neem contact op met de Adviesraad Sociaal Domein Ouder-Amstel. De Adviesraad adviseert de gemeente over het jeugdhulpbeleid.

Contactadressen

College van burgemeester en wethouders: www.ouder-amstel.nl
(zoekterm college van burgemeester en wethouders) Postbus 35 1190 AA Ouderkerk aan de Amstel.

Zorgadviespunt: www.ouder-amstel.nl (zoekterm zorgadviespunt)
(020) 496 21 21. Elke werkdag tussen 9.30 en 10.30 uur of zorgadviespunt@ouder-amstel.nl

Nationale ombudsman:
www.nationaleombudsman.nl. 0800-33 55 555. Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

Nationale kinderombudsman: