

KLACHTENREGELING JEUGDHULP

Stichting Joutou SportZorgcentrum

Versie: 1.0

Vastgesteld op: 1 augustus 2026

Ingangsdatum: 1 augustus 2026

Evaluatiedatum: 1 augustus 2027

1. Inleiding

Stichting Joutou SportZorgcentrum streeft naar kwalitatief goede, veilige, respectvolle en passende jeugdhulp, begeleiding, ondersteuning en dagbesteding.

Wij vinden het belangrijk dat jeugdigen, ouders, verzorgers, pleegouders en wettelijk vertegenwoordigers zich gehoord en serieus genomen voelen. Toch kan het voorkomen dat iemand niet tevreden is over de hulpverlening, een medewerker, een beslissing, communicatie of een andere gedraging van Stichting Joutou SportZorgcentrum.

Een klacht zien wij niet alleen als een uiting van onvrede, maar ook als een mogelijkheid om onze dienstverlening te verbeteren.

Deze klachtenregeling beschrijft hoe een klacht kan worden gemeld, hoe deze wordt behandeld en welke rechten een klager daarbij heeft.

De regeling is gebaseerd op de toepasselijke bepalingen van de Jeugdwet en sluit aan bij de kwaliteitseisen voor jeugdhulp binnen Sociaal Domein Limburg-Noord.

2. Uitgangspunten

Bij de behandeling van klachten hanteert Stichting Joutou SportZorgcentrum de volgende uitgangspunten:

- Een klacht wordt serieus en zorgvuldig behandeld;
- Het indienen van een klacht is kosteloos;
- Een klacht heeft geen negatieve gevolgen voor de hulpverlening of positie van de klager;
- De klager wordt met respect behandeld;
- De privacy van alle betrokkenen wordt beschermd;
- Hoor en wederhoor wordt toegepast;
- Klachten worden zo laagdrempelig mogelijk behandeld;
- Waar mogelijk wordt eerst gezocht naar herstel van vertrouwen en een passende oplossing;
- De klager heeft altijd het recht een klacht rechtstreeks aan de onafhankelijke klachtencommissie voor te leggen;
- De klager kan zich tijdens de procedure laten ondersteunen of bijstaan;
- Klachten worden gebruikt om de kwaliteit en veiligheid van de dienstverlening te verbeteren.

3. Begripsbepalingen

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

Stichting:

Stichting Joutou SportZorgcentrum.

Jeugdige:

De jeugdige aan wie Stichting Joutou SportZorgcentrum jeugdhulp verleent of heeft verleend.

Klager:

De persoon die op grond van de Jeugdwet bevoegd is een klacht in te dienen.

Dit kan, afhankelijk van de situatie, onder andere zijn:

- De jeugdige;
- Een ouder;
- Een ouder zonder gezag;
- Een voogd;
- Degene die anders dan als ouder samen met een ouder het gezag uitoefent;
- Een pleegouder;
- Een persoon die namens een van bovenstaande personen optreedt, voor zover dit wettelijk is toegestaan.

Beklaagde:

Stichting Joutou SportZorgcentrum of een persoon die voor of namens de stichting werkzaam is en op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

Klacht:

Een uiting van onvrede over een gedraging van Stichting Joutou SportZorgcentrum of een voor haar werkzame persoon jegens een jeugdige, ouder of andere op grond van de Jeugdwet tot klagen bevoegde persoon, in het kader van de verlening van jeugdhulp.

Vertrouwenspersoon:

Een persoon die de klager onafhankelijk en vertrouwelijk ondersteunt bij het bespreken, formuleren en/of indienen van een klacht.

Klachtencommissie:

De onafhankelijke klachtencommissie van Stichting Joutou SportZorgcentrum die klachten overeenkomstig de Jeugdwet en deze klachtenregeling behandelt.

4. Wie kan een klacht indienen?

Een klacht kan overeenkomstig de Jeugdwet worden ingediend door of namens onder andere:

- Een jeugdige;
- Een ouder;
- Een ouder zonder gezag;
- Een voogd;
- Degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent;
- Een pleegouder.

Ook kan in de gevallen waarin de Jeugdwet dit bepaalt een klacht worden ingediend door een nabestaande of andere wettelijk bevoegde persoon.

Bij twijfel over de bevoegdheid om een klacht in te dienen beoordeelt de klachtencommissie de ontvankelijkheid van de klacht.

5. Waarover kan een klacht gaan?

Een klacht kan betrekking hebben op gedragingen van Stichting Joutou SportZorgcentrum of personen die voor de stichting werkzaam zijn in het kader van de jeugdhulp.

Een klacht kan bijvoorbeeld betrekking hebben op:

- De wijze waarop iemand is behandeld of bejegend;
- De uitvoering van begeleiding of jeugdhulp;
- Onvoldoende betrokkenheid bij het hulpverleningsproces;
- Communicatie;
- Het niet nakomen van afspraken;
- Informatievoorziening;
- Privacy en vertrouwelijkheid;
- Dossiervoering;
- Veiligheid;
- Continuïteit van hulp;
- De wijze waarop een besluit is genomen of uitgevoerd;
- Handelen of nalaten van een medewerker;
- Samenwerking met ouders of het netwerk;
- Bereikbaarheid;
- Respect voor de rechten van de jeugdige of ouders;
- Andere gedragingen in het kader van de verleende jeugdhulp.

Een klacht over een besluit van een gemeente over bijvoorbeeld de toekenning, weigering of omvang van jeugdhulp kan onder een gemeentelijke bezwaar- of beroepsprocedure vallen. Stichting Joutou SportZorgcentrum informeert de klager daarover wanneer dit aan de orde is.

6. Eerst met elkaar in gesprek

Stichting Joutou SportZorgcentrum vindt het belangrijk dat onvrede zo vroeg mogelijk wordt besproken.

Een jeugdige, ouder of andere betrokkene kan daarom in eerste instantie de betreffende medewerker of diens leidinggevende aanspreken.

Dit is echter **geen verplichting**.

Een klager hoeft een klacht niet eerst met de betrokken medewerker te bespreken voordat gebruik kan worden gemaakt van de vertrouwenspersoon of de onafhankelijke klachtencommissie.

7. De vertrouwenspersoon

Stichting Joutou SportZorgcentrum biedt de mogelijkheid om bij vragen, onvrede of een klacht eerst contact op te nemen met een vertrouwenspersoon.

De vertrouwenspersoon vormt bij voorkeur de laagdrempelige ingang van de klachtenprocedure.

De vertrouwenspersoon kan:

- Luisteren naar het verhaal van de klager;
- Helpen om de klacht helder te formuleren;
- Uitleg geven over de klachtenprocedure;
- Uitleg geven over mogelijke vervolgstappen;
- De klager ondersteunen bij gesprekken;
- Op verzoek proberen een gesprek of bemiddeling tot stand te brengen;
- Helpen bij het invullen van het klachtenformulier;
- De klager ondersteunen bij het indienen van de klacht;
- De klacht, met toestemming van de klager, doorgeleiden naar de klachtencommissie;
- De klager gedurende de procedure ondersteunen.

De vertrouwenspersoon beoordeelt niet of een klacht gegrond of ongegrond is. Dat oordeel is voorbehouden aan de onafhankelijke klachtencommissie.

Een gesprek met de vertrouwenspersoon is vertrouwelijk, behoudens situaties waarin de wet tot handelen of verstrekking van informatie verplicht.

8. Rechtstreeks naar de klachtencommissie

De route via de vertrouwenspersoon is nadrukkelijk **niet verplicht**.

Een klager behoudt te allen tijde het recht om een klacht rechtstreeks in te dienen bij de onafhankelijke klachtencommissie van Stichting Joutou SportZorgcentrum.

Een klacht mag niet worden geweigerd uitsluitend omdat deze niet eerst met een medewerker, leidinggevende of vertrouwenspersoon is besproken.

9. Onafhankelijke vertrouwenspersoon

Naast de door Stichting Joutou SportZorgcentrum aangeboden route heeft iedere jeugdige, ouder of verzorger binnen de jeugdhulp het recht om zich te laten informeren en ondersteunen door een onafhankelijke vertrouwenspersoon.

Hiervoor kan contact worden opgenomen met mw.J. Arens staat los van Stichting Joutou SportZorgcentrum

De vertrouwenspersoon kan onder andere:

- Informatie geven over rechten binnen de jeugdhulp;
- Luisteren naar vragen of klachten;
- Helpen een klacht te formuleren;
- Ondersteunen bij gesprekken;
- Helpen bij het indienen van een klacht bij de klachtencommissie.

Actuele contactgegevens van worden vermeld op de website van Stichting Joutou SportZorgcentrum.

10. De onafhankelijke klachtencommissie

Stichting Joutou SportZorgcentrum heeft voor de behandeling van klachten een onafhankelijke klachtencommissie ingesteld.

De klachtencommissie bestaat uit:

Voorzitter:

A. Vink

Lid:

R. Wijnhoven

Lid:

R. Deijkers

De voorzitter is niet werkzaam voor of bij Stichting Joutou SportZorgcentrum.

De commissie behandelt klachten onafhankelijk en zonder inhoudelijke instructies van het bestuur, de directie, medewerkers of andere bij Stichting Joutou SportZorgcentrum betrokken personen.

Indien een klacht rechtstreeks betrekking heeft op een commissielid of wanneer een commissielid anderszins persoonlijk betrokken is bij de klacht, neemt dat commissielid niet deel aan de behandeling.

Indien daardoor niet langer aan de wettelijke eisen voor samenstelling en onafhankelijkheid kan worden voldaan, wordt voor de betreffende klacht een onafhankelijke vervanger aangewezen.

11. Onafhankelijkheid en onpartijdigheid

De leden van de klachtencommissie behandelen een klacht zonder vooringenomenheid.

Een commissielid neemt niet deel aan de behandeling wanneer:

- De klacht betrekking heeft op zijn of haar eigen handelen;
- Sprake is van een persoonlijk of zakelijk belang;
- Sprake is van een zodanige betrokkenheid dat de onafhankelijkheid redelijkerwijs ter discussie kan staan.

Klager en beklaagde kunnen gemotiveerd verzoeken een commissielid niet aan de behandeling te laten deelnemen indien er concrete omstandigheden bestaan waardoor aan diens onpartijdigheid kan worden getwijfeld.

De voorzitter beslist over een dergelijk verzoek. Wanneer het verzoek de voorzitter zelf betreft, beslissen de overige onafhankelijke commissieleden.

12. Indienen van een klacht

Een klacht kan schriftelijk of digitaal worden ingediend.

Daarvoor kan gebruik worden gemaakt van het **Klachtenformulier Stichting Joutou SportZorgcentrum**, maar dit is niet verplicht.

Een klacht bevat bij voorkeur:

- Naam en contactgegevens van de klager;
- Naam van de jeugdige, indien van toepassing;
- Relatie van de klager tot de jeugdige;
- Een omschrijving van de gebeurtenis of gedraging;
- Datum of periode waarop de klacht betrekking heeft;
- Naam/functie van de betrokken medewerker, indien bekend;
- De reden waarom de klager niet tevreden is;
- Wat de klager met de klacht hoopt te bereiken;
- Of reeds geprobeerd is de klacht onderling op te lossen;
- Of ondersteuning van een vertrouwenspersoon gewenst is.

Een klacht kan worden ingediend via:

Vertrouwenspersoon Stichting Joutou SportZorgcentrum

Naam: J. Arens

E-mail: vertrouwenspersoon@joutou-sportzorgcentrum.nl

Telefoon: +31 6 48669019

of rechtstreeks bij:

Onafhankelijke Klachtencommissie Stichting Joutou SportZorgcentrum

E-mail: klachtencommissie@joutou-sportzorgcentrum.nl

Postadres: Kreuzelweg 3c, 5961 NM Horst a/d Maas

13. Ontvangst van de klacht

De ontvangst van een formele klacht wordt zo spoedig mogelijk schriftelijk bevestigd.

De klager ontvangt daarbij informatie over:

- Het verdere verloop van de procedure;
- De contactpersoon;
- De mogelijkheid zich te laten bijstaan;
- De verwachte behandeltermijn;
- De verwerking van persoonsgegevens gedurende de klachtenprocedure.

De klachtencommissie ontvangt uitsluitend de persoonsgegevens die noodzakelijk zijn om de klacht zorgvuldig te kunnen behandelen.

14. Bemiddeling

Wanneer de klager daarvoor openstaat, kan voorafgaand aan de formele behandeling worden onderzocht of de klacht door een gesprek of bemiddeling kan worden opgelost.

Bemiddeling is vrijwillig.

De klager is nooit verplicht met bemiddeling in te stemmen.

Bemiddeling mag het recht om de klacht door de onafhankelijke klachtencommissie te laten beoordelen niet wegnemen.

Wanneer de klacht door bemiddeling naar tevredenheid van de klager is opgelost, wordt dit schriftelijk vastgelegd en kan de klager besluiten de formele klacht in te trekken.

15. Behandeling door de klachtencommissie

De klachtencommissie onderzoekt de klacht zorgvuldig, onafhankelijk en onpartijdig.

De commissie kan voor zover noodzakelijk:

- De klacht en bijlagen bestuderen;
- Een schriftelijke reactie van de beklaagde opvragen;
- Relevante stukken opvragen;
- Klager horen;
- Beklaagde horen;
- Getuigen of andere betrokkenen horen wanneer dat noodzakelijk is;
- Aanvullende informatie opvragen;
- Partijen uitnodigen voor een gezamenlijke hoorzitting.

Bij het opvragen en verstrekken van informatie worden de privacyregels en eventuele geheimhoudingsverplichtingen in acht genomen.

16. Hoor en wederhoor

De klachtencommissie waarborgt hoor en wederhoor.

Zowel de klager als degene over wie is geklaagd krijgt de gelegenheid om mondeling of schriftelijk een toelichting te geven.

Informatie die van betekenis is voor het oordeel over de klacht wordt in beginsel niet gebruikt zonder dat de andere partij voldoende gelegenheid heeft gehad daarop te reageren, tenzij zwaarwegende wettelijke redenen zich daartegen verzetten.

17. Bijstand

Klager en beklaagde mogen zich tijdens de behandeling laten bijstaan.

De klager kan zich bijvoorbeeld laten ondersteunen door:

- Een vertrouwenspersoon;
- Een familielid;
- Een wettelijk vertegenwoordiger;
- Een advocaat;
- Een andere door de klager gekozen ondersteuner.

Eventuele kosten van zelf ingeschakelde professionele rechtsbijstand komen in beginsel voor rekening van degene die deze bijstand inschakelt.

18. Behandeltermijn

De klachtencommissie behandelt klachten voortvarend.

Als interne norm streeft de klachtencommissie ernaar binnen **zes weken na ontvangst van een volledige formele klacht** een schriftelijk oordeel uit te brengen.

Wanneer dit door de aard of complexiteit van de klacht niet haalbaar is, worden klager, beklaagde en Stichting Joutou SportZorgcentrum daarvan schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte gesteld.

Daarbij wordt vermeld binnen welke termijn de klachtencommissie haar oordeel verwacht uit te brengen.

Deze termijn laat eventuele kortere wettelijke termijnen die in bijzondere situaties van toepassing zijn onverlet.

19. Oordeel van de klachtencommissie

Na afronding van het onderzoek stelt de klachtencommissie haar oordeel schriftelijk en gemotiveerd vast.

De commissie beoordeelt de klacht of afzonderlijke klachtonderdelen en kan deze onder andere:

- Gegrond;
- Gedeeltelijk gegrond;
- Ongegrond;
- Niet-ontvankelijk

verklaren, of vaststellen dat zij niet bevoegd is de klacht te behandelen.

De klachtencommissie kan aan haar oordeel aanbevelingen verbinden.

Het oordeel wordt toegezonden aan:

- De klager;
- Degene over wie is geklaagd;
- Stichting Joutou SportZorgcentrum, indien dit niet dezelfde partij is.

Daarbij wordt rekening gehouden met de privacy van alle betrokkenen.

20. Reactie van Stichting Joutou SportZorgcentrum

Het bestuur of de directie van Stichting Joutou SportZorgcentrum beoordeelt het oordeel en eventuele aanbevelingen van de klachtencommissie.

Stichting Joutou SportZorgcentrum informeert de klager en klachtencommissie binnen een redelijke termijn schriftelijk:

- Of zij het oordeel en de aanbevelingen overneemt;
- Welke maatregelen naar aanleiding van de klacht worden getroffen;
- Binnen welke termijn deze maatregelen worden uitgevoerd.

Wanneer van een aanbeveling wordt afgeweken, wordt dit gemotiveerd.

21. Geen nadelige gevolgen

Het indienen van een klacht mag niet leiden tot benadeling van de klager of jeugdige.

Stichting Joutou SportZorgcentrum waarborgt dat een klacht geen negatieve gevolgen heeft voor de toegang tot of kwaliteit van de hulpverlening.

Wanneer de behandelrelatie door de klacht onder druk komt te staan, wordt in overleg bekeken hoe de continuïteit en veiligheid van de hulpverlening kunnen worden gewaarborgd.

22. Intrekken van een klacht

De klager kan een klacht op ieder moment schriftelijk intrekken.

De klachtencommissie beëindigt vervolgens in beginsel de behandeling.

Wanneer uit de klacht echter signalen naar voren komen die betrekking hebben op ernstige of structurele onveiligheid, onverantwoorde jeugdhulp of een wettelijke meldplicht, kan afzonderlijk handelen noodzakelijk blijven.

De klager wordt hierover, voor zover mogelijk en toegestaan, geïnformeerd.

23. Ernstige en structurele situaties

Wanneer een klacht betrekking heeft op een ernstige situatie met een structureel karakter waarbij mogelijk sprake is van onverantwoorde hulp, handelt de klachtencommissie overeenkomstig de Jeugdwet.

De klachtencommissie stelt Stichting Joutou SportZorgcentrum daarvan in kennis.

Wanneer vervolgens onvoldoende blijkt dat passende maatregelen zijn getroffen, kan de klachtencommissie overeenkomstig de wettelijke verplichtingen melding doen bij de met het toezicht belaste instantie.

Dit staat los van eventuele andere wettelijke meldplichten rondom calamiteiten, geweld of onveiligheid.

24. Privacy en dossier klachtenprocedure

Persoonsgegevens die tijdens een klachtenprocedure worden verwerkt, worden uitsluitend gebruikt voor:

- Behandeling van de klacht;
- Uitvoering van deze klachtenregeling;
- Kwaliteitsverbetering;
- Het voldoen aan wettelijke verplichtingen.

De toegang tot het klachtendossier wordt beperkt tot personen die deze gegevens voor hun taak noodzakelijkerwijs nodig hebben.

Het klachtendossier wordt zoveel mogelijk gescheiden gehouden van het inhoudelijke cliëntdossier. In het cliëntdossier wordt niet méér informatie over een klacht opgenomen dan noodzakelijk is voor goede, veilige en verantwoorde hulpverlening.

25. Geheimhouding

De leden van de klachtencommissie, de vertrouwenspersoon en andere personen die bij de behandeling van een klacht toegang krijgen tot vertrouwelijke informatie zijn gehouden aan geheimhouding voor zover de wet of hun functie dit vereist.

Informatie wordt uitsluitend gedeeld voor zover dit noodzakelijk is voor een zorgvuldige behandeling van de klacht of wanneer een wettelijke verplichting tot verstrekking bestaat.

26. Registratie van klachten

Stichting Joutou SportZorgcentrum registreert klachten op een zodanige wijze dat structurele knelpunten en verbetermogelijkheden kunnen worden vastgesteld.

Daarbij kunnen onder andere worden geregistreerd:

- Datum ontvangst;
- Categorie klacht;
- Zorgvorm;
- Wijze van afhandeling;
- Behandelduur;
- Uitkomst;
- Aanbevelingen;
- Getroffen verbetermaatregelen;
- Datum afsluiting.

Rapportages voor kwaliteitsdoeleinden worden waar mogelijk geanonimiseerd.

27. Klachtenjaarverslag

Stichting Joutou SportZorgcentrum stelt jaarlijks een klachtenjaarverslag op.

Daarin wordt ten minste aandacht besteed aan:

- Het aantal ontvangen klachten;
- Aard en categorie van klachten;
- Wijze van behandeling;
- Uitkomsten van de behandelde klachten;
- Relevante oordelen en aanbevelingen;
- Gesignaleerde trends;
- Verbeterpunten;
- Getroffen of voorgenomen verbetermaatregelen;
- Evaluatie van eerder ingezette verbetermaatregelen.

Persoonsgegevens van klagers of medewerkers worden niet onnodig in het openbare of aan opdrachtgevers verstrekte jaarverslag opgenomen.

Voor zover contractueel vereist wordt het klachtenjaarverslag binnen de daarvoor gestelde termijn via **ISPnext** aan Sociaal Domein Limburg-Noord aangeleverd.

Verbeterpunten en het bijbehorende plan van aanpak worden meegenomen in de kwaliteitscyclus van Stichting Joutou SportZorgcentrum.

28. Kwaliteitsverbetering

Klachten worden niet uitsluitend individueel afgehandeld.

Stichting Joutou SportZorgcentrum onderzoekt periodiek of klachten wijzen op:

- Terugkerende knelpunten;
- Onvoldoende duidelijke procedures;
- Scholingsbehoeften;
- Veiligheidsrisico's;

- Tekortkomingen in communicatie;
- Tekortkomingen in de organisatie van de hulpverlening.

Waar nodig worden verbetermaatregelen vastgesteld, uitgevoerd en geëvalueerd.

29. Bekendmaking van de klachtenregeling

Stichting Joutou SportZorgcentrum informeert jeugdigen, ouders en vertegenwoordigers actief over:

- Het bestaan van deze klachtenregeling;
- De mogelijkheid een klacht in te dienen;
- De mogelijkheid ondersteuning te krijgen van een vertrouwenspersoon;
- De onafhankelijke klachtencommissie;
- De mogelijkheid gebruik te maken van Jeugdstem.

De actuele klachtenregeling wordt gepubliceerd op de website van Stichting Joutou SportZorgcentrum.

Op verzoek wordt kosteloos een digitaal of schriftelijk exemplaar verstrekt.

De informatie wordt waar mogelijk aangeboden in begrijpelijke en voor jeugdigen toegankelijke taal.

30. Evaluatie van de klachtenregeling

Deze klachtenregeling wordt periodiek en in ieder geval bij relevante wijzigingen van wet- en regelgeving, contractuele eisen of organisatiebeleid geëvalueerd.

De klachtencommissie kan het bestuur gevraagd en ongevraagd adviseren over verbetering van de klachtenprocedure.

31. Slotbepaling

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de onafhankelijke klachtencommissie over de procedure voor zover dit de behandeling van de klacht betreft, met inachtneming van de Jeugdwet, de beginselen van behoorlijk klachtrecht, hoor en wederhoor, onafhankelijkheid, proportionaliteit en zorgvuldigheid.

32. Contact

Stichting Joutou SportZorgcentrum

Adres: Paterslaan 11

Postcode en plaats: 5801 AS Venray

Telefoon: +31 6 14276569

E-mail: info@joutou-sportzorgcentrum.nl

Website: www.joutou-sportzorgcentrum.nl

Vertrouwenspersoon

Naam: J. Arens

Telefoon: +31 6 48669019

E-mail: vertrouwenspersoon@joutou-sportzorgcentrum.nl

Onafhankelijke Klachtencommissie Stichting Joutou SportZorgcentrum

Voorzitter: A. Vink

Lid: R. Wijnhoven

Lid: R. Deijkers

E-mail klachtencommissie: klachtencommissie@joutou-sportzorgcentrum.nl

Postadres: Kreuzelweg 3c, 5961 NM Horst a/d Maas

Onafhankelijke vertrouwenspersoon jeugdhulp

Jeugdigen, ouders en verzorgers kunnen daarnaast kosteloos contact opnemen met **Jeugdstem – vertrouwenspersonen in de jeugdhulp**.

De actuele contactgegevens worden gepubliceerd op de website van Stichting Joutou SportZorgcentrum.

Aldus vastgesteld door het bestuur van Stichting Joutou SportZorgcentrum op [datum].

Naam bestuurder: M. Claassen

Functie: Bestuurslid

Datum: 1 augustus 2026