

Klachtenregeling Inspectie jeugdzorg (IJZ)

Burgers en organisaties kunnen een klacht indienen over het optreden en gedrag van medewerkers van de Inspectie jeugdzorg. Bijvoorbeeld over onbeleefd gedrag van een medewerker, de traagheid van een handeling of over onjuiste voorlichting of communicatie.

Wordt uw klacht altijd in behandeling genomen?

Er zijn een paar voorwaarden:

- er is niet eerder een klacht ingediend over dezelfde kwestie (tenzij er nieuwe feiten zijn);
- er is nog geen jaar verstreken na het voorval (tenzij het effect later optrad);
- er zijn geen bestaande bezwaar en beroepsprocedures van toepassing;
- de klacht is niet bij de rechter (een andere dan de bestuursrechter) in behandeling of daar behandeld geweest;
- er loopt geen opsporingsonderzoek of vervolging naar aanleiding van het gedrag waarover wordt geklaagd.

Als uw klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt u schriftelijk geïnformeerd, binnen vier weken na ontvangst van de klacht.

Procedure schriftelijke klacht

Uw klacht wordt altijd behandeld door iemand die niet betrokken was bij datgene waar de klacht over gaat.

Hoorzitting

De klager en degene over wie wordt geklaagd hebben allebei het recht om te worden gehoord. In overleg wordt hiervoor een plaats en datum afgesproken. Ook wordt afgesproken of en welke adviseurs bij de behandeling worden betrokken. Van de hoorzitting wordt een verslag gemaakt.

In de brief met de beslissing over de klacht worden de feiten op een rij gezet, conclusies getrokken en een oordeel gegeven op alle onderdelen van de klacht. Ook wordt aangegeven welke consequenties de IJZ verbindt aan deze uitspraak.

Procedure mondelinge klacht

Een mondelinge klacht kan meteen in het (telefoon)gesprek door de betrokken medewerker zelf worden afgedaan. De medewerker meldt de mondelinge klacht en de manier waarop de klacht is afgehandeld bij zijn leidinggevende. De leidinggevende beoordeelt aan de hand van de omstandigheden of een schriftelijke bevestiging naar de klager noodzakelijk is. De betrokken medewerker handelt de klacht verder af, op aanwijzing van de leidinggevende.

Afhandeltermijn

Een klacht moet in principe worden afgehandeld binnen 6 weken na ontvangst. Deze periode kan onder omstandigheden met maximaal vier weken worden verlengd.

U kunt in ieder stadium van de klachtbehandeling verzoeken de procedure tussentijds te beëindigen, bijvoorbeeld omdat de klacht op een andere manier is opgelost.

Als u niet tevreden bent over de interne afhandeling van uw klacht of het resultaat daarvan dan kunt u een klacht indienen bij de [Nationale ombudsman](#).

Wie is verantwoordelijk voor de behandeling van uw klacht?

De hoofdinspecteur is eindverantwoordelijk voor klachtbehandeling door de IJZ. Zij ondertekent de afsluitende brief namens de minister van VWS.

Klachten over de hoofdinspecteur worden afgedaan door de Secretaris Generaal (SG), namens de minister. Wordt over dezelfde zaak tegelijk ook geklaagd over een medewerker, dan wordt ernaar gestreefd die klachten in één procedure te laten afdoen door de SG.

Een schriftelijke klachten stuurt u aan:

Inspectie jeugdzorg
t.a.v. de hoofdinspecteur
Antwoordnummer 3514

3500 SB Utrecht

Het telefoonnummer van de Inspectie jeugdzorg is:
030-2305230

De wet

De klachtbehandeling is geregeld in de Algemene wet bestuursrecht ([Awb, hoofdstuk 9](#)). De minister is verantwoordelijk voor de uitvoering van de Awb.