|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *Versie* | *Datum* | *Status* | *Evaluatie uiterlijk* | *Portefeuillehouder* | *Documentbeheerder* | *Vertrouwelijkheid* |
| 1.0 | 08-02-2022 | definitief | 01-02-2024 | Directeur bedrijfsvoering | Beleidsadviseur opleidingen | Openbaar |

Klachtenregeling HR-Opleidingen

Artikel 1: Definities:

1. 1. Naam instituut, Jeugdbescherming Brabant, , Pettelaarpark 62, 5216PP s’ Hertogenbosch.  
   2. Klager: een deelnemer aan een training van Jeugdbescherming Brabant.  
   3. Klacht: klacht over de organisatie of inhoud van de training bij Jeugdbescherming Brabant of de wijze waarop (in een voorkomend geval) deze wordt gegeven.

Artikel 2: Indienen van een klacht:

1. De klacht dient schriftelijk, gemotiveerd en ondertekend te worden ingediend bij de klachtencommissie via het bestuurssecretariaat van Jeugdbescherming Brabant: [bestuurssecretariaat@jbbrabant.nl](mailto:bestuurssecretariaat@jbbrabant.nl)  
2. Er staat geen klachtrecht open tegen een besluit van algemene strekking.

Artikel 3: Behandeling van de klacht:

1. De klachtencommissie bevestigt de ontvangst van de klacht aan de klager binnen dertig dagen.  
2. De klachtencommissie verstrekt aan de klager alle relevante informatie met betrekking tot de klacht waarover de klachtencommissie beschikt.  
3. Binnen ten hoogste vier weken na ontvangst van de klacht stelt de klachtencommissie de klager in de gelegenheid om zijn klacht toe te lichten. Van deze toelichting wordt een verslag opgesteld en aan klager gezonden.  
4. Is er een langere tijd nodig om de klacht nader te onderzoeken dan wordt de klager hiervan binnen die vier weken in kennis gesteld, waarbij het uitstel wordt gemotiveerd. De klachtencommissie geeft een indicatie van wanneer verwacht mag worden dat er uitsluitsel wordt gegeven.  
5. De klachtencommissie zal de klacht vertrouwelijk behandelen.

Artikel 4: Uitspraak:

1. Binnen acht weken na het horen neemt de klachtencommissie een beslissing naar aanleiding van de klacht. De beslissing wordt schriftelijk aan de klager meegedeeld en omvat tenminste de bevindingen, conclusies, reacties en afhandeling van de klacht.  
2. Indien de klager het niet eens is met de uitspraak kan hij zich wenden tot: Jeugdzorgleert bereikbaar op jeugdzorgleert.nl pagina contact.  
3. Het oordeel van Jeugdzorgleert is bindend. Eventuele consequenties worden door Jeugdbescherming Brabant binnen acht weken afgehandeld.

Artikel 5: Afhandeling:

De klachten worden geregistreerd door Jeugdbescherming Brabant en worden gedurende een periode van twee jaar bewaard.

Artikel 6: Ingangsdatum:

1. Bovenstaande klachtenregeling gaat in op 08-02-2022.