

Klachtenreglement

Wanneer je als cliënt zorg of begeleiding ontvangt vanuit de Jeugdwet en een klacht hebt over onze dienstverlening, dan kun je terecht bij de klachtencommissie. Dit geldt ook voor kinderen en jongeren. Kinderen jonger dan 12 jaar kunnen een klacht indienen via hun wettelijke vertegenwoordiger.

De klachtencommissie

Wij maken gebruik van de klachtencommissie van de Coöperatie Dichtbij U.A. in Groningen. Dit is een onafhankelijke klachtencommissie bestaande uit een voorzitter en (externe) leden waarvan er telkens een voorzitter en twee leden een klacht behandelen. De klachtencommissie beoordeelt je klacht. In de klachtencommissie zitten geen mensen die zelf werken bij jeugdhulpaanbieders die aangesloten zijn bij Coöperatie Dichtbij U.A. De commissie is dus onafhankelijk. De klachtencommissie kan geen klachten behandelen over besluiten van de kinderrechter. Ook kan de klachtencommissie geen andere gezinsvoogd aanstellen. Het klachtrecht voor Coöperatie Dichtbij U.A. gaat over de manier waarop medewerkers omgaan met cliënten (bejegening).

Formeel wordt een klacht als volgt omschreven: een klacht gaat over een uiting van onvrede over het handelen of nalaten alsmede het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor klager van de instelling of de voor de instelling werkzame personen. Daarbij zijn uitgesloten besluiten van de kinderrechter of besluiten waartegen een rechtsgang (bijvoorbeeld Kinderrechter) openstaat. De klachtencommissie kan ook geen andere gezinsvoogd aanstellen.

Stappen bij onvrede

Als er iets niet goed loopt in de samenwerking of in de omgang met een jeugdhulpverlener(s), dan bespreek je dit met desbetreffende hulpverlener(s). Kondig van te voren (telefonisch) aan dat je ergens niet tevreden over bent en daarover wilt praten. Wil je niet met de medewerker spreken of komen jullie er niet uit? Neem dan contact op met diens leidinggevende. Wil je dat niet of kom je niet tot een oplossing met de leidinggevende? Dan kun je schriftelijk een klacht indienen bij de klachtencommissie. Dit recht behoud je altijd. Voor advies of hulp kun je terecht bij een vertrouwenspersoon van het AKJ. Het AKJ voert in opdracht van alle gemeenten, verenigd in de VNG, het onafhankelijk vertrouwenswerk voor de Jeugdwet uit. Ze zijn te bereiken via 088 555 1000.

Indienen van een klacht

Het indienen van een klacht dient altijd schriftelijk te gebeuren. Voor het schrijven van een klachtbrief kun je advies of hulp vragen bij een vertrouwenspersoon van het AKJ.

Er zijn een aantal voorschriften bij het opstellen van een klachtbrief:

- Voorzie de brief van je naam, adres en handtekening
- Beschrijf wat de reden is van je onvrede en wat er is gebeurd
- Ouders en familieleden die een klachtbrief schrijven, dienen de naam van het kind en ook hun eigen relatie tot het kind (ouder, grootouder, oom en tante etc.) te vermelden
- Vermeld over wie de klacht gaat, en wanneer en waar het plaatsvond. *De klachtbrief kun je per post sturen aan:*

Klachtencommissie Jeugd

Coöperatie Dichtbij U.A.

Rouaanstraat 20a

9723 CD Groningen

Je kunt de klachtbrief ook e-mailen naar klachtencommissie@dichtbij.coop.

Klachtbehandeling

De procedures rond de klachtbehandeling staan beschreven in het officiële klachtenreglement van Coöperatie Dichtbij U.A. Belangrijk om te onthouden: de afhandeling van een klacht kan drie maanden of langer duren.

Het gehele klachtenreglement kunt u hier vinden:

www.cooperatiedichtbij.nl/wp-content/uploads/2019/02/Klachtenregeling