

HEEFT U EEN KLACHT?

Eigen Kracht! Jeugd en gezin draagt bij en biedt ondersteuning bij verblijf en ambulante hulpverlening aan kinderen en jongeren die hier extra hulp en ondersteuning in nodig hebben. De begeleiding tracht ondersteuning te bieden de leefsituatie waarin kinderen zich bevinden en op deze manier bij te dragen aan een positieve ontwikkeling.

Medewerkers van Eigen Kracht! Jeugd en gezin willen de kinderen en betrokkenen u zo goed mogelijk van dienst zijn met als doel de ontwikkeling van het kind te ondersteunen. Toch kan het voorkomen dat u ergens ontevreden over bent. Cliënten, maar ook andere direct betrokkenen, die het niet eens zijn met de begeleiding van Eigen Kracht! Jeugd en gezin, kunnen een klacht indienen. Dit kunnen bijvoorbeeld de (stief)ouders of voogd van de cliënt zijn of een andere volwassene die (samen met de ouder) het kind verzorgt, opvoedt of het gezag uitoefent.

Als u ontevreden bent over hoe een medewerker van Eigen Kracht! Jeugd en gezin zich tegenover u heeft gedragen of als u vindt dat er een fout is gemaakt, dan kunt u de volgende 3 stappen ondernemen:

1. Gesprek met betrokken medewerker

Bespreek uw klacht eerst met de betrokken medewerker en probeer samen een oplossing te vinden.

2. Bemiddelingsgesprek met betrokken medewerker en leidinggevende

Als stap 1 niet lukt, dan kunt u de klacht melden bij de leidinggevende van de medewerker en vragen om een bemiddelingsgesprek. Het bemiddelingsgesprek vindt na aanvraag plaats binnen zes weken.

Wilt u een bemiddelingsgesprek met de met de betrokken medewerker en leidinggevende, dan kunt u dit schriftelijk aanvragen via klacht@eigenkrachtjeugd.nl.

3. Onafhankelijke klachtencommissie

Als het bemiddelingsgesprek niet tot een oplossing leidt, kunt u een officiële klacht indienen bij de onafhankelijke klachtencommissie van Eigen Kracht! Jeugd en gezin. Dit doet u door het klachtenformulier te gebruiken en te versturen naar klachtencommissie@eigenkrachtjeugd.nl Er zal een procedure worden gestart waarin verschillende betrokken partijen worden gehoord. Na de procedure zal er een uitspraak plaatsvinden.

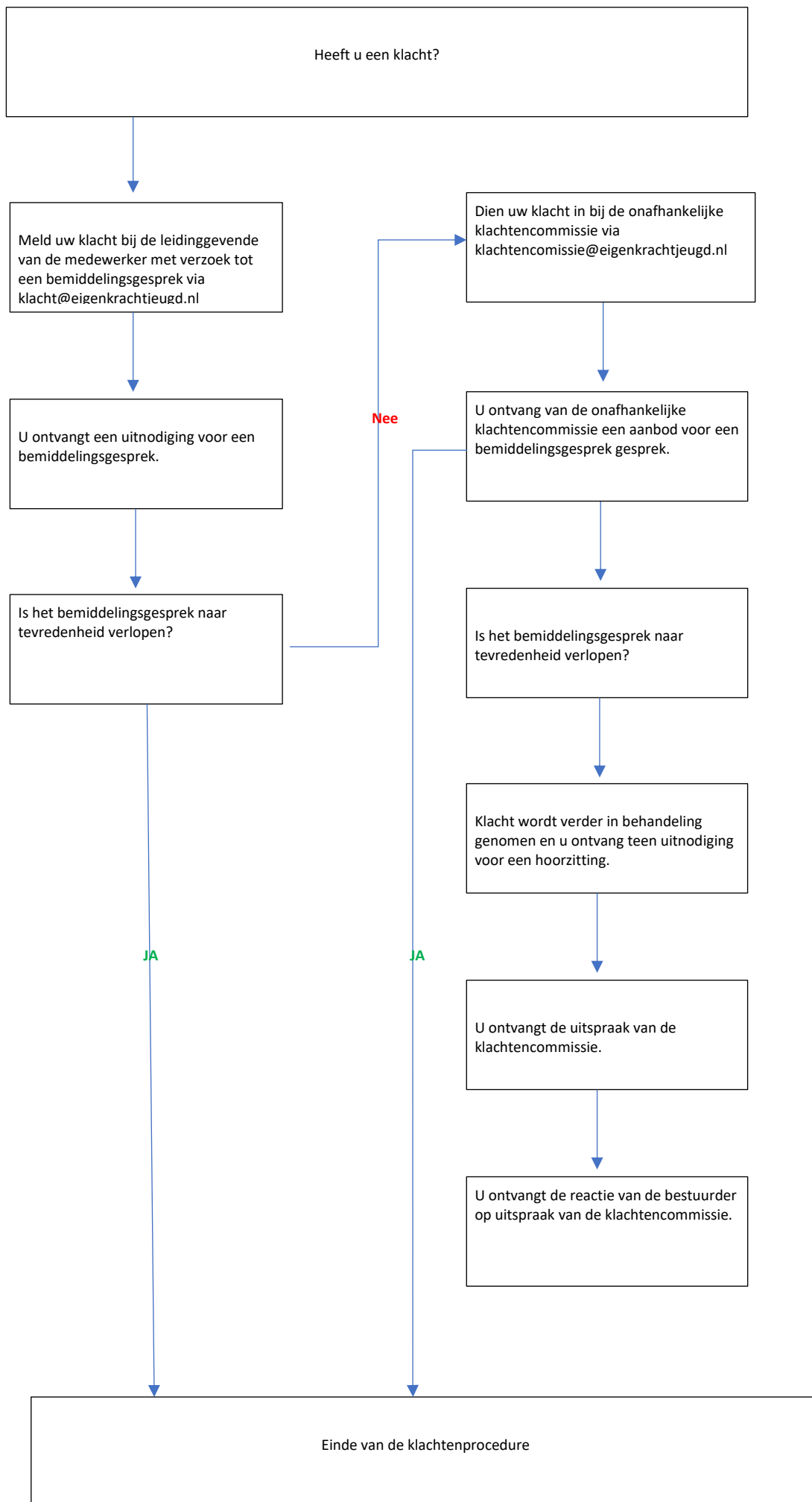
Indien u het niet eens bent met de uitspraak van de onafhankelijke klachtencommissie of de reactie die het bestuur van Eigen Kracht! Jeugd en gezin hierop geeft, kunt u contact opnemen met het AKJ.

4. Hulp en ondersteuning

Alle (pleeg)kinderen, jongeren, (pleeg- of groot) ouders en verzorgers die te maken hebben met de jeugdhulp, hebben recht op een onafhankelijke vertrouwenspersoon. U kunt daarvoor terecht bij het AKJ – vertrouwenspersonen in de jeugdhulp. Ondersteuning door de vertrouwenspersoon van het AKJ is gratis. Het AKJ is een zelfstandige stichting. Hij of zij

informeert u over uw rechten en plichten en geeft advies. Ook kan de vertrouwenspersoon u ondersteunen bij het opstellen van een klachtbrief en bij een gesprek met Eigen Kracht! Jeugd en gezin.

Bel naar 088 555 10 00 of mail naar info@akj.nl of chat met een vertrouwenspersoon via de website akj.nl. De chat is open van maandag t/m donderdag van 16.00-20.00 uur en op vrijdag van 15.00-17.00 uur.



Heeft u een klacht?

Meld uw klacht bij de leidinggevende van de medewerker met verzoek tot een bemiddelingsgesprek via klacht@eigenkrachtjeugd.nl

U ontvangt een uitnodiging voor een bemiddelingsgesprek.

Is het bemiddelingsgesprek naar tevredenheid verlopen?

JA

Dien uw klacht in bij de onafhankelijke klachtencommissie via klachtencommissie@eigenkrachtjeugd.nl

U ontvang van de onafhankelijke klachtencommissie een aanbod voor een bemiddelingsgesprek gesprek.

Is het bemiddelingsgesprek naar tevredenheid verlopen?

Nee

JA

Klacht wordt verder in behandeling genomen en u ontvang een uitnodiging voor een hoorzitting.

U ontvangt de uitspraak van de klachtencommissie.

U ontvangt de reactie van de bestuurder op uitspraak van de klachtencommissie.

Einde van de klachtenprocedure

Klachtenprocedure onafhankelijke klachtencommissie

Doel van Eigen Kracht! Jeugd en gezin is om elk kind de juiste ondersteuning te bieden n.a.v. een opdracht vanuit jeugdbescherming en/of een verwijzende instantie. Het belang en daarmee de exacte wens van de ouder(s) is daarmee soms onderschikt doordat de Rechter, Raad van de kindbescherming, jeugdbescherming en/of verwijzer voor Eigen Kracht! Jeugd en gezin als organisatie heeft gekozen en opdrachten uitvaardigt om de hulpverlening op specifieke en/of diverse levensgebieden vorm te geven. De commissie beoordeelt of uw klacht gegrond (=terecht) of ongegrond (=onterecht) is. Wanneer uw klacht terecht is, kan de klachtencommissie Eigen Kracht! Jeugd en gezin een advies geven om tot een oplossing te komen. Na de uitspraak van de klachtencommissie informeert de klachtencommissie de directie van Eigen Kracht! Jeugd en gezin die vervolgens een reactie aan u stuurt. Deze procedure maakt dat het gemiddeld enkele maanden kan duren voordat de klachtencommissie uitspraak kan doen of uw klacht (on)terecht is en u bericht van de directie daarover hebt ontvangen.

1. Klager	Naam: Adres: Woonplaats: Telefoonnummer: E-mailadres Datum inzending klacht:
	Welke kinderen betreft het Naam: Geboortedatum: Naam: Geboortedatum: Naam: Geboortedatum:
	Wat is uw relatie tot de kinderen?
2. Over wie wordt geklaagd, wie is de beklagde?	Naam en functie van de medewerker waarover wordt geklaagd. (Hierna te benoemen: beklagde)
3. Uw klacht	Wat is concreet uw klacht? (Toelichting max 1 A4) Over welke periode gaat uw klacht?

<p>4. Wat heeft u met uw klacht gedaan?</p>	<p>Wat heeft u met uw klacht ondernomen? Heeft u uw klacht bespreekbaar gemaakt met de beklagde?</p> <p>Heeft u uw klacht bij de leidinggevende van de beklagde kenbaar gemaakt volgens de procedure?</p> <p>Heeft u contact met AKJ opgenomen?</p>
	<p>Wat is ermee gedaan en wat is daar het resultaat van?</p>
<p>5. Bijlagen</p>	<p>Indien u een bijlage bijvoegt, graag aangeven bij welk onderdeel van de klacht deze horen.</p>
<p>6. Resultaat</p>	<p>Kunt u aangeven wat u met uw klacht wenst te bereiken?</p>
<p>Handtekening</p>	