

Klachtenprocedure

Eigen Kracht! Jeugd en gezin draagt bij en biedt ondersteuning bij zowel verblijf als ambulante hulpverlening aan kinderen en jongeren die hier extra hulp en ondersteuning in nodig hebben. De begeleiding tracht ondersteuning te bieden aan 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 de jongere 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.

Heeft u een klacht?

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 namens de organisatie, dan kunt u de volgende 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 of niet het gewenste resultaat heeft opgeleverd, 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 betrokken medewerker, leidinggevende en wellicht een andere betrokkene, dan kunt u allereerst uw klacht melden middels het klachtenformulier (zie bijlage A) en schriftelijk een gesprek aanvragen via klacht@eigenkrachtjeugd.nl.

3. Onafhankelijke klachtencommissie

Als het bemiddelingsgesprek niet tot een (gewenste) oplossing leidt, kunt u een officiële klacht indienen bij de onafhankelijke klachtencommissie die is aangesloten bij Eigen Kracht! Jeugd en gezin. De rol van onafhankelijke klachtencommissie van Eigen Kracht! Jeugd en gezin wordt vervuld door 'Klachtenportaal Zorg'. Een klacht melden bij de onafhankelijke klachtencommissie doet u door een klacht in te dienen op de website van Klachtenportaal Zorg. Dit kunt u doen via de volgende link: <https://klachtenportaalzorg.nl/klacht-indienen-klachtenportaal-zorg/> Op de volgende pagina vind u de klachtenprocedure vanuit 'Klachtenportaal Zorg'.

Klachtenprocedure Jeugdzorg van 'Klachtenportaal Zorg'

1. *Na het ontvangen van de klacht voor Klachtenportaal Zorg, krijgt de klacht een eerste beoordeling door het klachtenloket van KPZ. De klacht wordt in behandeling genomen en u ontvangt een ontvangstbevestiging van uw klacht;*
2. *Binnen vijf werkdagen wordt er telefonisch of per e-mail contact met u opgenomen over het verloop van de procedure. Afhankelijk van de complexiteit en uw wensen kiest Klachtenportaal Zorg voor bemiddeling via een onafhankelijke klachtenfunctionaris of directe voordracht voor de klachtencommissie. Indien u wenst dat de klacht direct voorgedragen wordt voor de klachtencommissie, wordt dat verzoek ingewilligd;*
3. *Bij de keuze voor bemiddeling wordt de zorgverlener op de hoogte gebracht van de klacht. Daarnaast krijgt hij/ zij de mogelijkheid zijn/haar kant van het verhaal te doen. Er wordt gezocht naar een passende oplossing. U wordt op de hoogte gebracht van de resultaten van dat gesprek. Bent u tevreden met het resultaat, dan is de klacht afgehandeld;*
4. *Als bemiddeling niet leidt tot de afhandeling van de klacht, kunt u ervoor kiezen de klacht voor te leggen aan de klachtencommissie. Daarbij geldt het Klachtenreglement Klachtenportaal Zorg;*
5. *De klachtencommissie geeft, na gesprekken met beide partijen, een oordeel over de (on)gegrondheid van de klacht. Daarnaast geeft de klachtencommissie eventueel aanbevelingen aan de zorgverlener. De commissie onthoudt zich van een oordeel over juridische aansprakelijkheid en/of schadevergoeding; Hierna is de klacht afgehandeld.*

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.

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.

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.

Bijlage A: Klachtenformulier

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

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