

Klachtenregeling Jeugdtrauma Herstel Limburg

Informatie voor ouders, verzorgers en pleegouders met (pleeg)kinderen die hulp krijgen van Jeugdtrauma Herstel Limburg

Jeugdtrauma Herstel Limburg streeft er naar iedereen zo goed mogelijk te helpen en aan de hulpvraag van u te voldoen. Zorgvuldigheid staat hoog in ons vaandel. Toch kunnen er fouten worden gemaakt of dingen gebeuren waarmee u het niet eens bent. Dan is het mogelijk een klacht in te dienen.

Een klacht kan gaan over de geleverde zorg, houding en/of gedrag van de medewerkers van Jeugdtrauma Herstel Limburg. Bijvoorbeeld omdat u het niet eens bent met het advies, u zich onheus bent bejegend voelt, een medewerker een afspraak niet nakomt, privacy niet gerespecteerd wordt, omdat u gepest of gediscrimineerd wordt of omdat u zich (seksueel) geïntimideerd voelt. In dat geval is het belangrijk dat u tijdig over datgene praat waar u niet tevreden over bent. Dan kunnen we samen naar een oplossing zoeken. Ook als u geen klacht wilt indienen, maar tips voor verbetering hebt, kun u deze altijd met ons bespreken. Graag zelfs!

We vinden het belangrijk dat u dat ook doet. Uw klacht is aanleiding om met elkaar in gesprek te gaan zodat bepaalde zaken opnieuw bekeken of bijgesteld kunnen worden. Ons doel is u en uw klacht serieus te nemen. Uw klacht kan bijdragen aan verbetering van de hulp en zorg.

Wie kan een klacht indienen?

Kinderen en jongeren kunnen een klacht indienen.

Ouders/ opvoeders en pleegouders kunnen een klacht indienen.

Maar u kunt ook een vertrouwenspersoon vragen namens u een klacht in laten dienen.

Wanneer dient u een klacht in?

Als u ontevreden bent of kritiek heeft op zaken binnen Jeugdtrauma Herstel Limburg probeert u samen met uw hulpverlener het probleem op te lossen. Als u dat niet wilt of het lukt niet er samen uit te komen, dan kunt u ook contact opnemen met de betreffende manager of gedragswetenschapper. Als u dat niet wilt of het lukt niet samen met hen het probleem op te lossen, dan kunt u een klacht indienen bij de Klachtenfunctionaris van Jeugdtrauma Herstel Limburg.

Hoe werkt het indienen van een klacht?

1. U dient schriftelijk een klacht in bij de Klachtenfunctionaris van Jeugdtrauma Herstel Limburg, door gebruik te maken van het klachtenformulier op onze website. Mocht u geen toegang hebben tot internet kunt u een klachtbrief schrijven aan: Jeugdtrauma Herstel Limburg, ter attentie van de Klachtenfunctionaris, Lange Raarberg 56, 6231 RN Meerssen.
2. Binnen 7 werkdagen ontvangt u een bevestiging van ontvangst en bericht of uw klacht in behandeling wordt genomen.
3. De Klachtenfunctionaris spreekt met u de aard van de klacht door en onderzoekt of een bemiddelingsgesprek mogelijk is.

4. Indien een bemiddelingsgesprek wenselijk is, zal de Klachtenfunctionaris, in overleg met u, daarvoor een voorstel doen. In overleg met u wordt ook besloten wie bij het bemiddelingsgesprek aanwezig is. Van het gesprek wordt een verslag gemaakt. Zowel u als de Klachtenfunctionaris krijgen daar een afschrift van. Is dit bemiddelingsgesprek naar uw tevredenheid verlopen, dan wordt de klacht niet verder door de Klachtenfunctionaris behandeld en is daarmee de klachtenprocedure afgesloten.
5. Is een bemiddelingsgesprek niet wenselijk of is een bemiddelingsgesprek niet naar uw tevredenheid verlopen, dan zal de Klachtenfunctionaris uw klacht verder in behandeling nemen. Uzelf en degene over wie u de klacht heeft ingediend zullen door de Klachtenfunctionaris gehoord worden tijdens een (indien mogelijk) gezamenlijke zitting.
6. Na deze zitting brengt de Klachtencommissie de klager, degene over wie is geklaagd en de bestuurder van Jeugdtrauma Herstel Limburg schriftelijk op de hoogte van haar oordeel over de gegrondheid van uw klacht en de eventuele adviezen van de Klachtenfunctionaris.
7. De bestuurder laat binnen vier weken schriftelijk aan u weten of hij het oordeel van de Klachtenfunctionaris deelt en welke maatregelen hij zal nemen. Daarmee is de klachtenprocedure tot een einde gekomen.

Kinderombudsman

Mocht u niet tevreden zijn omdat u van mening bent dat het belang van uw (pleeg)kind geschaad wordt, dan kunt u contact opnemen met de Kinderombudsman via:

- post: Antwoordnummer 10870, 2501 WB Den Haag (postzegel niet nodig)
- telefoon: 0800 - 876 5432 (gratis)
- e-mail: info@dekinderombudsman.nl

Vertrouwenspersoon

U kunt zich bij het indienen van een klacht laten ondersteunen door een vertrouwenspersoon. Dit kan iemand zijn uit uw eigen omgeving, maar u kunt ook ondersteund worden door een onafhankelijke vertrouwenspersoon via het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ). Het AKJ is bereikbaar via:

- landelijk telefoonnummer: 0800 - 555 100
- e-mail: info@akj.nl
- chatruimte via de website: www.akj.nl

Meer weten?

Voor meer informatie kunt u terecht bij de secretaris van de Klachtencommissie via:

- post: Lange Raarberg 56, 6231 RN Meerssen
- telefoon: 085 – 060 2084
- e-mail: klachten@jeugdtraumaherstellimburg.nl

Meer informatie vind u ook op www.jeugdtraumaherstellimburg.nl

