Tevreden of niet tevreden, laat het horen!

Informatie over de (interne) klachtenregeling van Stichting Jeugdteams ZHZ

Onze (jeugd)professionals proberen hun werk zo goed en zorgvuldig mogelijk te doen en doen hun best om u zo goed mogelijk te helpen. Wanneer u tevreden bent of een compliment met ons wilt delen, mag u dat uiteraard laten weten, daar leren we van. Toch gaat er af en toe iets mis of gebeuren er dingen waar u het niet mee eens bent. Het kan natuurlijk voorkomen dat u niet tevreden over ons bent. Dat is vervelend, we vinden het belangrijk dat u goed geholpen bent met onze dienstverlening. Het is mogelijk een klacht/uiting van onvrede in te dienen. Wij stellen het op prijs als u uw onvrede aan ons laat weten. Ons doel is om u en uw klacht serieus te nemen en, als het enigszins mogelijk is, het probleem/de onvrede op te lossen. Daar willen we ook van leren. Zo kunnen wij onze zorg en dienstverlening verbeteren en leren van uw klacht/onvrede.

Wat kunt u doen als u een klacht hebt?
Als u onvrede voelt is het belangrijk dit te bespreken met de jeugdprofessional. Een goed gesprek lost een probleem vaak snel en prettig op. Wilt u uw onvrede niet met de jeugdprofessional bespreken of komt u er samen niet uit, vraag dan een gesprek aan met zijn of haar manager. U kunt mondeling of schriftelijk een klacht indienen bij de betreffende manager. Contactgegevens (email en nummer) zijn te verkrijgen bij de jeugdprofessional. Contactgegevens vindt u ook via onze website www.jeugdteamszhz.nl
(bij 'contact') of op te vragen via het centrale emailadres: info@jeugdteamszhz.nl. Uw klacht wordt dan behandeld volgens onze interne klachtenregeling. Dit betekent dat we graag met u in gesprek gaan en bekijken wat er aan de hand is en we middels bemiddeling proberen sámen met u tot een oplossing te komen.

Visie en uitgangspunten van onze interne klachtenregeling
Het klachtenbeleid van Stichting Jeugdteams ZHZ is gericht op:
• Het bieden van een laagdrempelige en toegankelijke procedure voor bemiddeling en behandeling van klachten van cliënten.
• Het zorgen voor een zorgvuldige afhandeling van klachten.
• Het bevorderen van herstel van vertrouwen van de cliënt in de uitvoering van de hulpverlening van onze organisatie.
• Het signaleren van tekortkomingen in de zorg- en/of dienstverlening op basis van klachten, met als doel de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren.

Cliëntenvertrouwenspersoon / AKJ
Een cliëntvertrouwenspersoon kan u helpen en adviseren met betrekking tot het bespreekbaar maken van onvrede of een klacht en/of het indienen van een klacht. Indien u het lastig vindt om het gesprek aan te gaan, dan kunt u een vertrouwenspersoon van het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ) om advies vragen of vragen mee te gaan naar het gesprek. De ondersteuning van het AKJ is gratis. Informeer naar een cliëntvertrouwenspersoon bij uw jeugdprofessional (folder) / gemeente of via www.akj.nl.

Wat als de interne klachtbemiddeling niet tot het gewenste effect leidt?
Als onze interne klachtenbemiddeling niet tot een tevreden aanpak leidt, dan kunt u een klacht indienen bij de externe (regionale), onafhankelijke klachtencommissie: Klachtencommissie Jeugdhulp Zuid-Holland. Meer informatie over het indienen van een klacht bij deze commissie vindt u op onze website.

Hieronder ziet u een schematische weergave van de interne klachtenregeling bij Stichting Jeugdteams ZHZ

