

## Klachtenregeling Combinatie Jeugdzorg

### *Informatie voor ouders, verzorgers en pleegouders met (pleeg)kinderen die hulp krijgen van Combinatie Jeugdzorg*

#### Als u niet tevreden bent

Combinatie Jeugdzorg vindt het belangrijk dat u tevreden bent over de hulp en de zorg die wij bieden. Zorgvuldigheid staat hoog in ons vaandel. Toch kunnen er fouten worden gemaakt of dingen gebeuren waarmee u het niet eens bent. Het kan zijn dat een medewerker een afspraak niet nakomt, of dat u het niet eens bent met een uitgebracht advies. Dan is het mogelijk een klacht in te dienen. 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 te dienen.

#### Wanneer dient u een klacht in?

Als u ontevreden bent of kritiek heeft op zaken binnen Combinatie Jeugdzorg probeert u samen met uw hulpverlener het probleem op te lossen, bijvoorbeeld met de groepsleiding of de ambulante hulpverlener. 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 Klachtencommissie van Combinatie Jeugdzorg.

#### Hoe ziet de Klachtencommissie er uit?

De Klachtencommissie bestaat uit vier onafhankelijke leden. Dat wil zeggen dat zij niet in dienst zijn van Combinatie Jeugdzorg. De Klachtencommissie wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris. Deze is wel in dienst van Combinatie Jeugdzorg. De leden van de Klachtencommissie zullen uw klacht zorgvuldig behandelen. Zij hebben een plicht tot geheimhouding.

#### Hoe werkt de Klachtencommissie?

1. U dient schriftelijk een klacht in bij de Klachtencommissie van Combinatie Jeugdzorg, door gebruik te maken van het klachtenformulier op onze website. Mocht u geen toegang hebben tot internet kunt u een klachtbrief schrijven aan: Combinatie Jeugdzorg, ter attentie van de Klachtencommissie, Postbus 1078, 5602 BB Eindhoven. U kunt ook gebruik maken van het [klachtenformulier](#) op onze website.
2. Binnen 7 werkdagen ontvangt u een bevestiging van ontvangst en bericht of uw klacht in behandeling wordt genomen.



3. De secretaris van de Klachtencommissie spreekt met u de aard van de klacht door en onderzoekt of een bemiddelingsgesprek mogelijk is.
  4. Indien een bemiddelingsgesprek wenselijk is, zal de secretaris van de Klachtencommissie, 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 Klachtencommissie krijgen daar een afschrift van. Is dit bemiddelingsgesprek naar uw tevredenheid verlopen, dan wordt de klacht niet verder door de Klachtencommissie 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 Klachtencommissie uw klacht verder in behandeling nemen. Uzelf en degene over wie u de klacht heeft ingediend zullen door de Klachtencommissie 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 Combinatie Jeugdzorg schriftelijk op de hoogte van haar oordeel over de gegrondheid van uw klacht en de eventuele adviezen van de Klachtencommissie.
  7. De bestuurder laat binnen vier weken schriftelijk aan u weten of hij het oordeel van de Klachtencommissie 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](mailto: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 Jeugdstem. Jeugdstem is bereikbaar via:

- landelijk telefoonnummer: 088 555 1000
- e-mail: [info@jeugdstem.nl](mailto:info@jeugdstem.nl)
- chatruimte via de website: [www.jeugdstem.nl](http://www.jeugdstem.nl).

### Meer weten?

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

- post: Postbus 1078, 5602 BB Eindhoven
- telefoon: 040 702 2237
- e-mail: [klachten@combinatiejeugdzorg.nl](mailto:klachten@combinatiejeugdzorg.nl)

Meer informatie vindt u ook op [www.combinatiejeugdzorg.nl](http://www.combinatiejeugdzorg.nl).

