

Klachtenregeling Combinatie Jeugdzorg

Informatie voor kinderen en jongeren die hulp krijgen van Combinatie Jeugdzorg

Als je niet tevreden bent

Combinatie Jeugdzorg vindt het belangrijk dat je tevreden bent over de hulp en de zorg die wij bieden. Toch kunnen er fouten worden gemaakt of dingen gebeuren waarmee je het niet eens bent. Het kan zijn dat een hulpverlener een afspraak niet nakomt, of dat je het niet eens bent met een advies of besluit. Dan is het mogelijk een klacht in te dienen. We vinden het belangrijk dat je dat inderdaad doet. Ons doel is om jou en je klacht serieus te nemen. Jouw 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 je kunt ook een vertrouwenspersoon vragen namens jou een klacht in te dienen.

Wanneer dien je een klacht in?

Als je ontevreden bent of kritiek hebt op zaken binnen Combinatie Jeugdzorg, probeer je samen met de hulpverlener het probleem op te lossen, bijvoorbeeld met de groepsleiding of de ambulante hulpverlener. Als je dat niet wilt, of het lukt niet er samen uit te komen, dan kun je ook contact opnemen met de manager of de gedragswetenschapper. Als je dat niet wilt of het lukt niet samen met hen het probleem op te lossen, dan kun je ook een klacht indienen bij de Klachtencommissie van Combinatie Jeugdzorg. Je kunt altijd de vertrouwenspersoon vragen om je hierbij te helpen.

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 secretaris. Deze is wél in dienst van Combinatie Jeugdzorg. De leden van de Klachtencommissie zullen je klacht zorgvuldig behandelen. Zij hebben een plicht tot geheimhouding.

Hoe werkt de Klachtencommissie?

1. Je dient schriftelijk een klacht in bij de Klachtencommissie van Combinatie Jeugdzorg door gebruik te maken van het klachtenformulier op onze website.. Mocht je geen toegang hebben tot internet kun je ook een klachtbrief schrijven aan Combinatie Jeugdzorg, ter attentie van de Klachtencommissie, Postbus 1078, 5602 BB Eindhoven. Van belang is dat je in je brief je naam, je adres en je telefoonnummer vermeldt en dat je beschrijft waar je klacht over gaat. Je kunt ook gebruik maken van het [klachtenformulier](#) op onze website.
2. De secretaris van de Klachtencommissie neemt contact met jou op, spreekt met jou je klacht door en onderzoekt of een bemiddelingsgesprek wenselijk is.



3. Als een bemiddelingsgesprek wenselijk is, zal de secretaris van de Klachtencommissie, in overleg met jou, daarvoor een voorstel doen. In overleg met jou wordt ook besloten wie bij het bemiddelingsgesprek aanwezig is. Een bemiddelingsgesprek is meestal een gesprek met jou, diegene over wie je klaagt en een manager. Het doel is jouw klacht te bespreken en samen met jou te zoeken naar een oplossing. Naar zo'n gesprek mag je altijd iemand meenemen waar jij vertrouwen in hebt. Van het gesprek wordt een verslag gemaakt waarvan jij, evenals de Klachtencommissie, een exemplaar krijgt. Als je tevreden bent met de uitkomst van het bemiddelingsgesprek, dan stopt de behandeling van jouw klacht bij de klachtencommissie en daarmee ook de klachtenprocedure.
4. Wil je geen bemiddelingsgesprek of is een bemiddelingsgesprek niet naar jouw tevredenheid verlopen, dan zal de Klachtencommissie je klacht verder in behandeling nemen. Jij en degene over wie je de klacht hebt ingediend, zullen door de Klachtencommissie uitgenodigd worden voor een gezamenlijk gesprek.
5. Na dit gesprek zal de Klachtencommissie binnen 6 weken een oordeel uitspreken over de klacht en een advies geven aan Combinatie Jeugdzorg. Je ontvangt per post het verslag van het gesprek met de klachtencommissie en hun oordeel en adviezen.
6. De bestuurder (directeur) van Combinatie Jeugdzorg wordt ook op de hoogte gebracht van het oordeel en het advies. De bestuurder zal binnen 4 weken aan jou laten weten of hij het eens is met het oordeel van de Klachtencommissie en welke maatregelen hij zal nemen.

Dan is de klachtenprocedure afgerond.

Kinderombudsman

Mocht je niet tevreden omdat je van mening bent dat jouw belang geschaad wordt, dan kun je 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

Je kunt je bij het indienen van een klacht door iemand laten ondersteunen. Dit kan iemand zijn uit je eigen omgeving (ouders, vrienden, familie), maar je kunt ook ondersteuning vragen aan een onafhankelijke vertrouwenspersoon via het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ). Het AKJ is bereikbaar via:

- landelijk telefoonnummer: 0800 555 1000
- e-mail: info@akj.nl
- chatruimte via de website: www.akj.nl.

Meer weten?

Voor meer informatie kun je terecht bij de secretaris van de Klachtencommissie:

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

Meer informatie vind je ook op www.combinatiejeugdzorg.nl.

