gezinshuis.com

Klachten- en bemiddelingsregeling

December 2022

De klachtenregeling is er voor jou

Deze klachtenregeling is er voor jeugdigen, ouders, ouders zonder gezag, voogd en degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige heeft.
Het kan voorkomen dat je ontevreden bent of een klacht hebt over een gedraging van iemand in het gezinshuis. In deze klachtenregeling lees je wat je kunt doen als je ontevreden bent of een klacht hebt. En hoe wij er mee omgaan.

De klachten coördinator is het eerste aanspreekpunt binnen Gezinshuis.com voor een klacht over een gezinshuis. De klachten coördinator informeert je over de manier en de juiste plek waar je je onvrede of klacht kunt uiten. Het kan namelijk zo zijn, dat het gezinshuis gebruik maakt van de klachtenregeling van de zorgaanbieder die betrokken is bij het gezinshuis; in dat geval zal de klachten coördinator je verwijzen naar de juiste ingang bij de zorgaanbieder. Je kan namelijk niet dezelfde klacht op verschillende plekken indienen, dus het is belangrijk dat je klacht gelijk op de goede plek belandt.

Je kunt je altijd laten ondersteunen door een Vertrouwenspersoon

AKJ & Zorgbelang - vertrouwenspersonen in de jeugdhulp
Alle kinderen, ouders en verzorgers die te maken hebben met jeugdhulp, hebben recht op een onafhankelijke vertrouwenspersoon. Daarvoor kan je – afhankelijk van je woonplaats – terecht bij het AKJ of bij Zorgbelang. Ondersteuning door een vertrouwenspersoon is gratis.

Wat kan de vertrouwenspersoon voor jou doen?
Het kan gebeuren dat je ontevreden bent over de hulp die je krijgt. Misschien vind je het lastig om dat te bespreken of weet je niet goed bij wie je moet zijn. In alle gevallen kan je contact opnemen met een vertrouwenspersoon. In ieder geval neemt de vertrouwenspersoon je verhaal altijd serieus. Zij of hij informeert je over je rechten en geeft advies. Ook kan de vertrouwenspersoon je ondersteunen bij het opstellen van een klachtbrief en bij een gesprek.

Zo bereik je het AKJ en Zorgbelang
Bel naar: 088 – 555 1000
Mail naar: info@akj.nl
Chat met een vertrouwenspersoon via de website www.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.

Wat doe je als je ontevreden bent of een klacht wilt melden?

De klachten coördinator legt je uit wat je kunt doen en denkt met je mee. Hieronder lees je wat de mogelijkheden zijn. De klachten coördinator behandelt zelf geen klachten.

E mail : klachten@Gezinshuis.com
Bel 0342 – 45 90-30
Bereikbaar van maandag t/ m vrijdag van 8.30 -17:00 uur

Dit kan je doen met je ontevredenheid of klacht

1. Praat er over!

Probeer met de medewerker te praten en te vertellen waarom je ontevreden bent of wat je klacht is. Samen het probleem bespreken is meestal de beste manier om tot een oplossing te komen.
Zo'n gesprek kan best lastig zijn. Je mag hulp vragen aan iemand uit je omgeving of een vertrouwenspersoon van het AKJ.

2. Gesprek met behulp van de organisatie

Soms kan het helpen als een collega van de medewerker bij het gesprek aanwezig is. Samen bespreken jullie de ontevredenheid of klacht om tot een oplossing te komen. Je kunt een verzoek hiervoor schriftelijk/per mail doen bij de klachten coördinator. Met daarbij de reden van de ontevredenheid of klacht. De klachten coördinator organiseert het gesprek. Jouw mail wordt ook naar de medewerker gestuurd waar je mee in gesprek wilt zodat hij/zij op de hoogte is van je ontevredenheid of klacht.

3. Een bemiddelingsgesprek

Komen jullie er in een gesprek niet uit, dan kan je wellicht gebruik maken van een bemiddelingsgesprek met twee onafhankelijke bemiddelaars. Neem contact op (mail of bel) met de klachten coördinator als je meer informatie wilt over een bemiddelingsgesprek. Een verzoek voor een bemiddelingsgesprek stuur je per mail aan de klachten coördinator die je verzoek doorstuurt aan de secretaris van de klachtencommissie. De klachtencommissie zal beoordelen of jouw klacht ontvankelijk is en voor bemiddeling in aanmerking komt. Jouw mail wordt vervolgens ook naar degene gestuurd waar je mee in gesprek wilt zodat hij/zij op de hoogte is van je ontevredenheid of klacht.

Samen met de bemiddelaars ga je in gesprek met degene waar jij een klacht over hebt.

De bemiddelaars hebben daarvoor eerst een apart gesprek met jou (intake) en ook met de persoon waar jij ontevreden over bent of een klacht tegen hebt. De bemiddelaars helpen jullie om tot een gezamenlijke oplossing te komen.
Na jouw melding nemen we binnen 5 werkdagen contact met je op. Met elkaar maken we daarna afspraken om de gesprekken te plannen. We streven ernaar om de bemiddeling binnen 6 weken af te ronden. De intake gesprekken vinden op dezelfde dag plaats en het bemiddelingsgesprek op een andere dag.
De klachten coördinator organiseert de gesprekken maar is zelf niet bij de gesprekken aanwezig. Je mag altijd iemand ter ondersteuning meenemen.

4. Behandeling van je klacht door de klachtencommissie

Als je een klacht hebt ingediend neemt de klachten coördinator altijd contact met je op om te overleggen of een bemiddelingsgesprek nog een optie is. Als je dit niet wilt of als bemiddeling niet het gewenste resultaat heeft opgeleverd dan gaat je klacht naar de klachtencommissie. De leden van deze commissie zijn onafhankelijk en hebben een geheimhoudingsplicht.

Hoe bereik je de klachtencommissie?
Je kunt een klacht schriftelijk voorleggen aan de klachtencommissie via e-mail: klachten@Gezinshuis.com

Wat moet er in de schriftelijke klacht staan
- gegevens klager en geboortedatum
- naam beklaagde en naam gezinshuis (degene over wie jij een klacht hebt)
- datum van indienen
- beschrijving van de klacht
- periode: wanneer gebeurde het

Binnen 5 werkdagen krijg je een schriftelijke bevestiging van de klacht.

Zo werkt de klachtencommissie

Het reglement van de klachtencommissie vind je op onze website.

Informatie verzamelen

De klachtencommissie kan schriftelijk informatie opvragen bij alle betrokken partijen. Indien nodig wordt hiervoor om toestemming gevraagd bij de betrokkenen. De klacht en de schriftelijke informatie worden door het klachtensecretariaat naar alle betrokken partijen toegestuurd voorafgaand aan de zitting.

De hoorzitting
De klachtencommissie organiseert een hoorzitting om feiten boven tafel te krijgen en standpunten toegelicht te krijgen. Tijdens de zitting worden beide partijen in de gelegenheid gesteld de klacht mondeling toe te lichten. Zowel klager als de beklaagde kunnen zich door een persoon laten bijstaan. Na de hoorzitting overlegt de klachtencommissie om tot een uitspraak te komen.

Oordeel en advies
Binnen 6 weken na de hoorzitting doet de commissie een uitspraak.
De klachtencommissie kan (delen van) de klacht gegrond of ongegrond verklaren. De klachtencommissie geeft in de uitspraak aan hoe zij tot dit oordeel is gekomen. De klachtencommissie geeft aan de klager en beklaagde schriftelijk haar oordeel en eventuele advies.
Een kopie van de uitspraak wordt aan beide partijen en de organisatie toegestuurd.

Leren van klachten

Gezinshuis.com wil van klachten leren en deze gebruiken om de hulp te verbeteren. Ieder jaar wordt een Jaarverslag door de klachtencommissie opgesteld. Als er opvallende dingen in staan kan dit aanleiding zijn om verbeteringen in de dienst door te voeren.

Daarnaast vinden er binnen de Klachtencommissie evaluaties plaats van hoorzittingen van de klachtencommissie. Na de hoorzitting vraagt het klachtensecretariaat aan de klager en de beklaagde hoe zij de hoorzitting en klachtafhandeling ervaren hebben. Eén keer per jaar gaat het klachtensecretariaat na of de maatregelen van de bestuurder n.a.v. het advies van de klachtencommissie uitgevoerd zijn.

Verdere mogelijkheden

Ben je het niet eens (als klager) hoe jouw klacht is afgehandeld dan zijn er verschillende mogelijkheden. Voor meer informatie over deze stappen kan je contact opnemen met een vertrouwenspersoon van het AKJ.