

**Wat kan je doen als je ontevreden bent
of een klacht hebt**

Klachten- en bemiddelingsregeling
Stichting Jeugdorp De Glind



jeugdorp
De Glind

De klachtenregeling is er voor jou

Deze klachtenregeling is er voor jou.

Maar ook voor ouders, ouders zonder gezag, de voogd en degene die, anders dan als de ouder, samen met de ouder het gezag over de jeugdige heeft.

En voor de partners en andere betrokkenen bij Stichting Jeugdorp De Glind.

Het kan voorkomen dat je ontevreden bent of een klacht hebt. Bijvoorbeeld over de zorg die je krijgt of iets wat er is gebeurd in een gezinshuis waar je woont of hebt gewoond. In deze klachtenregeling lees je wat je dan kunt doen en hoe Stichting Jeugdorp De Glind met je klacht omgaat.

Wat kun je doen als je ontevreden bent

De klachtencoördinator van Stichting Jeugdorp De Glind kan je vertellen wat je kunt doen.

Je kunt Sacha Sluijter bereiken op:

telefoonnummer 0342 – 45 90 30

e-mail : klachten@jeugdorpdeg lind.nl

Je hoeft het niet alleen te doen; een vertrouwenspersoon van JeugdStem kan je helpen

Je kunt ook altijd eerst naar een vertrouwenspersoon gaan. Zij luisteren naar jouw verhaal. En vertellen je wat je rechten zijn en geven advies. Ook kan de vertrouwenspersoon je helpen bij het schrijven van een klachtbrief of bij een gesprek met Stichting Jeugdorp De Glind. De hulp van de vertrouwenspersoon is gratis.

JeugdStem
vertrouwenspersonen akj

Zo bereik je JeugdStem

Bel naar: 088 – 555 1000

Mail naar: info@jeugdstem.nl

Chat met een vertrouwenspersoon via de website www.jeugdstem.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

Dit kan je doen met je ontevredenheid of klacht

Neem contact op met klachtencoördinator

De klachtencoördinator legt je uit wat je kunt doen. Hieronder lees je wat de mogelijkheden zijn. De klachtencoördinator behandelt zelf geen klachten.

Je kunt de klachtencoördinator mailen of bellen

E mail : klachten@jeugdddorpdeglind.nl

Bel 0342 – 45 90-30

Bereikbaar van maandag t/ m vrijdag van 8.30 -17:00 uur.

1. Een vertrouwenspersoon van Jeugdstem kan je helpen

Bel naar: 088 – 555 1000

Mail naar: info@jeugdstem.nl

Chat met een vertrouwenspersoon via de website <https://jeugdstem.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

2. 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 Jeugdstem.

3. Gesprek met behulp 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. Als je zo'n gesprek wilt stuur dan een mail aan de klachtencoördinator. Schrijf daarin waarom je ontevreden bent of een klacht hebt. De klachtencoördinator 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.

4. Een bemiddelingsgesprek

Komen jullie er in een gesprek niet uit, dan kan je gebruik maken van een bemiddelingsgesprek met twee onafhankelijke bemiddelaars.

Bel of mail de klachtencoördinator als je meer informatie wilt over een bemiddelingsgesprek.

Wil je een bemiddelingsgesprek stuur dan een mail naar de klachtencoördinator die je verzoek doorstuurt aan de secretaris van de klachtencommissie. Jouw mail wordt 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. De intake gesprekken vinden op dezelfde dag plaats en het bemiddelingsgesprek op een andere dag. Je mag altijd iemand meenemen die je helpt met het gesprek. We willen binnen 6 weken met iedereen hebben gesproken. De klachtencoördinator organiseert de gesprekken maar is zelf niet bij de gesprekken aanwezig.

5. Behandeling van je klacht door de klachtencommissie

Je kunt ook meteen een klacht indienen. Het kan ook nadat je de andere mogelijkheden (1 t/m 4) hebt gedaan. Als je een klacht hebt ingediend neemt de klachtencoördinator altijd contact met je op om te overleggen of een bemiddelingsgesprek nog een optie is. Als je dit niet wilt of er is al een bemiddeling geweest gaat je klacht naar de klachtencommissie. De leden van deze commissie zijn onafhankelijk en hebben een geheimhoudingsplicht. De klacht wordt in een hoorzitting behandeld. Voordat het zover is kijkt de klachtencommissie eerst of je klacht door hen kan worden behandeld. Je krijgt daarover een bericht.

Hoe bereik je de klachtencommissie?

Je kunt een klacht per mail sturen aan de klachtencommissie

- E-mail: klachten@jeugdorpdeglind.nl

Wat moet er in de klacht staan

- Jouw voornaam, achternaam, geboortedatum, adres (we noemen jou de klager)
- De naam van degene over wie jij een klacht hebt (de beklagde)
- De datum van het insturen van je klacht
- Waar je klacht over gaat
- De datum wanneer je klacht gebeurde

Binnen 5 werkdagen krijg je een schriftelijk bericht dat je klacht is binnengekomen. We vertellen dan ook wat met je klacht gaan doen.

Zo werkt de klachtencommissie

- **Informatie verzamelen**
De klachtencommissie kan schriftelijk informatie opvragen bij alle mensen die bij de klacht betrokken zijn. Als het nodig is wordt hiervoor om toestemming gevraagd bij deze mensen. De klacht en de informatie worden door het klachtensecretariaat voor de hoorzitting naar alle mensen en of de organisaties gestuurd.
- **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 beklagde 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 geeft in de uitspraak aan hoe zij tot dit oordeel is gekomen. De klachtencommissie geeft aan de klager en beklagde schriftelijk haar oordeel en eventuele advies. Een kopie van de uitspraak wordt naar de organisatie gestuurd.

Meer informatie over de klachtencommissie

Het reglement van de klachtencommissie vind je op

Ben je het niet eens?

Ben je het niet eens (als klager) over 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 Jeugdstem.

Bel naar: 088 – 555 1000

Mail naar: info@jeugdstem.nl

Chat met een vertrouwenspersoon via de website www.jeugdstem.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

Leren van klachten

Stichting Jeugddorp De Glind wil van klachten leren. Daarom kijken de medewerkers ieder jaar terug naar de binnengekomen meldingen van ontevredenheid of klachten en hoe deze zijn opgelost en hoe de hulp kan worden verbeterd.