

Klachtenprocedure Praktijk Marjo Andringa.

Algemeen

- Als rouw en verliesbegeleider/coach zal ik alles in het werk stellen om u en uw kind goed te begeleiden. Echter kan het voorkomen u toch een klacht heeft. Wanneer uw kind rechtstreeks in zijn belang is getroffen door een handeling van mij, kan over die handeling een klacht worden ingediend door u als ouders/verzorgers.
- Wanneer u uw klacht met mij communiceert zal ik uiteraard mijn best doen om voor u en voor mijzelf tot een bevredigende oplossing te komen.
- Daarbij ben ik aangesloten bij Klachtenportaal Zorg. Klachtenportaal Zorg is een onafhankelijk orgaan dat klachten behandelt die worden ingediend over de geleverde jeugdhulp, de uitvoering van een kinderbeschermingsmaatregel of jeugdreclassering van jeugdhulpaanbieders en gecertificeerde instellingen die zijn aangesloten bij Klachtenportaal Zorg. Klachtenportaal Zorg voorziet in een zorgvuldige klachtenbehandeling door het creëren van de mogelijkheid tot herstel van de relatie, gebaseerd op onderling vertrouwen en gelijkwaardigheid van klager en aanbieder en waar nodig op basis van hoor en wederhoor het laten onderzoeken en beoordelen van klachten. Tevens levert Klachtenportaal Zorg een bijdrage aan het bewaken en bevorderen van de kwaliteit van zorg door het systematisch verzamelen van klachten en het signaleren van mogelijke tekortkomingen in zorg.. Het uitgangspunt van Klachtenportaal Zorg is een vlotte afhandeling van de klacht volgens een vaste procedure, zoals vastgelegd in deze klachtenregeling. De klachtenbehandeling, zoals neergelegd in deze klachtenregeling, is voor de klager kosteloos.

Vereisten indienen klacht.

1. De klager kan bij de klachtencommissie een klacht indienen door op www.klachtenportaalzorg.nl het klachtenformulier in te vullen, of contact op te nemen met Klachtenportaal Zorg via info@klachtenportaalzorg.nl.
2. Een klacht moet schriftelijk of digitaal worden ingediend, te zijn gesteld in de Nederlandse taal en te zijn voorzien van:
 - a. naam, adres, woonplaats, telefoonnummer en eventueel een e-mailadres van de klager;
 - b. een datering;
 - c. een duidelijke omschrijving van de aanbieder op wie de klacht betrekking heeft;
 - d. een duidelijke omschrijving van de gedraging waarop de klacht betrekking heeft;
3. Indien een klacht niet voldoet aan de vereisten die in lid 2 zijn gesteld dan wordt de klager hierover geïnformeerd en schriftelijk in de gelegenheid gesteld alsnog aan de vereisten te voldoen binnen een daarvoor te stellen termijn.

Vertrouwenspersoon

Alle (pleeg)kinderen, (pleeg)ouders en verzorgers die te maken hebben met de jeugdhulp, hebben recht op een onafhankelijke vertrouwenspersoon. Jeugdstem geeft hulp en adviezen over jeugdhulp aan jongeren, ouders en verzorgers.

Telefoonnummer: [088 - 555 10 00](tel:088-5551000) (cliënten)

Over Jeugdstem

Jeugdstem is de organisatie van vertrouwenspersonen in de jeugdzorg. Iedereen die te maken heeft met jeugdzorg of Veilig Thuis en daar vragen over heeft, kan bij ons terecht voor informatie, advies of ondersteuning. Kinderen, jongeren en volwassenen kunnen met vragen of klachten naar een vertrouwenspersoon. Ook helpt de vertrouwenspersoon met het indienen van een klacht bij een klachtencommissie of bij het bezwaar maken bij de gemeente.

Ondersteuning door de vertrouwenspersoon van Jeugdstem is gratis. Jeugdstem is een zelfstandige stichting, de vertrouwenspersonen zijn niet in dienst van Praktijk Marjo Andringa.

Een Jeugdstem vertrouwenspersoon:

- geeft informatie en advies aan jongeren, ouders en verzorgers en legt uit hoe de jeugdzorg werkt;
- ondersteunt cliënten bij klachten over de jeugdzorg;
- geeft informatie over rechten en rechtspositie in de jeugdzorg;
- draagt bij aan verbetering van de kwaliteit van de jeugdzorg;

Zo bereik je Jeugdstem

- Bel gratis naar 088 – 555 1000
- Chat met een vertrouwenspersoon via www.jeugdstem.nl
- chat is open van maandag t/m donderdag van 16.00-20.00 uur en op vrijdag van 15.00-17.00 uur.