



## Als u niet tevreden bent

(informatie voor cliënten)

### **Niet tevreden? Vertel het ons!**

Wanneer er iets is dat u niet bevalt, blijf daar dan niet mee lopen. Als u laat merken dat u niet tevreden bent over de gang van zaken, dan kunnen we daar meestal wel wat aan doen. Bespreek uw ongenoegen daarom zo snel mogelijk met uw hulpverlener. Vaak is dat de eenvoudigste manier om een probleem op te lossen.

### **Ga zo nodig hogerop**

Veel problemen kunnen meestal in een gesprek worden opgelost. Misschien wilt of kunt u uw probleem niet bespreken met de betreffende persoon. Of misschien hebt u dat wel gedaan, maar bent u niet tevreden over het resultaat. U kunt dan altijd een afspraak maken met zijn of haar leidinggevende via het bestuurssecretariaat, telefoonnummer (0118) 63 28 00.

### **Onafhankelijke klachtencommissie**

Wanneer gesprekken niet het gewenste resultaat hebben, kunt u een klacht indienen bij de klachtencommissie. U kunt ook een klacht indienen zonder met de leidinggevende te hebben gesproken. De klachtencommissie bestaat uit drie personen, waaronder een jurist. De commissie is onafhankelijk, dat wil zeggen dat de leden niet bij Juvent werken. De commissie onderzoekt uw klacht en kan u zonodig uitnodigen om over uw klacht te praten. Wilt u een klacht indienen? Stuur deze dan naar:

### **Klachtencommissie Juvent**

Postbus 140  
4330 AC Middelburg

### **Wees er op tijd bij**

Soms hebt u tijd nodig om over een probleem na te denken. Wacht echter niet te lang om een klacht in te dienen, als u vindt dat u niet goed wordt geholpen of onheus wordt behandeld. Vaak kan een klacht snel worden opgelost. Hoe langer u wacht, hoe moeilijker het wordt om precies te achterhalen wat er gebeurd is.

### **Wie kan een klacht indienen?**

Iedereen die hulp of begeleiding krijgt van Juvent kan een klacht indienen bij de klachtencommissie. Dat zijn kinderen, jongeren, ouders, stiefouders, pleegouders en voogden. Als kinderen nog jong zijn of om een andere reden niet zelf kunnen klagen, kunnen ouders ook namens hun kind een klacht indienen.

### **Kan iemand u helpen bij het indienen van een klacht?**

U kunt iemand vragen om te helpen bij het indienen van een klacht. Ook mag u iemand vragen om met u mee te gaan naar het gesprek met de klachtencommissie. Dat kan de cliëntvertrouwenspersoon zijn, maar ook een door u zelf gekozen familielid of bekende.

### **Hoe wordt uw klacht behandeld?**

Heeft u een klacht dan kunt u een brief sturen naar de klachtencommissie. Die beoordeelt eerst of ze de klacht gaat behandelen. Als uw klacht niet ontvankelijk is, wordt hij niet behandeld. Dit krijgt u binnen 2 weken te horen met opgaaf van redenen. Een reden kan zijn dat de persoon over wie u klaagt niet bij Juvent werkt of dat degene die een klacht indient geen ouder, voogd of verzorgende is van de betrokken minderjarige. Wordt de klacht wel behandeld, dan zijn er verschillende mogelijkheden. De klachtencommissie kan u en degene over wie u klaagt vragen om schriftelijk op de klacht te reageren, maar de commissie kan u ook uitnodigen om uw verhaal in een gesprek toe te lichten. Ook de persoon over wie u klaagt wordt dan uitgenodigd om zijn verhaal te vertellen. Indien u dat wenst, kunt u altijd vragen om een persoonlijk gesprek met de klachtencommissie.

Als het nodig is om de klacht goed te kunnen beoordelen, praat de klachtencommissie ook met andere personen. Daarover wordt u altijd geïnformeerd. Als de klachtencommissie iedereen heeft gehoord, beoordeelt ze of de klacht gegrond is en brengt een oordeel uit. De klachtencommissie stelt de klager, beklagde en raad van bestuur van Juvent van haar oordeel op de hoogte. De raad van bestuur deelt vervolgens binnen 4 weken aan de klager, beklagde en klachtencommissie mee of hij het oordeel van de commissie deelt en welke maatregelen hij neemt. Het streven is om de hele klachtenprocedure binnen 12 weken af te ronden.

### **Beroep of andere mogelijkheden?**

Het is niet mogelijk om tegen de uitspraak van de klachtencommissie in beroep te gaan. Wel is het mogelijk om (ook rechtstreeks) een klacht voor te leggen aan de Inspecties Jeugdzorg en/of Gezondheidszorg. Strafbare feiten kunt u ook aan de rechter voorleggen, via de Officier van Justitie, Rechtbank Middelburg, Kousteensedijk 5, 4331 JE Middelburg.

### **Worden klachten bewaard?**

De klachtencommissie bewaart de behandelde klachten in een dossier. Dit dossier is vertrouwelijk en alleen de commissie mag dit dossier inzien. De commissie maakt ook een jaarverslag. Daarin staat welke klachten zijn binnengekomen en welke zijn behandeld. Op deze manier kan Juvent naar aanleiding van klachten de kwaliteit van de zorg verbeteren. In het jaarverslag worden géén namen genoemd.

### **Voorbeelden**

De decaan op school spreekt u aan. Zo ontdekt u dat de hulpverlener die geregeld bij u over de vloer komt, met hem over uw gezin heeft gesproken.

U bent pleegouder maar uw pleegzorgbegeleider wil alleen tijdens kantooruren op huisbezoek komen. Daarvoor moet u steeds vrij nemen van uw werk.

U kunt uw pleegzorgbegeleider moeilijk bereiken; deze reageert laat of niet op uw telefonische verzoeken om extra contact; u vindt dat uw pleegzorgbegeleider te weinig tijd voor u neemt.

### **Meer informatie**

In deze folder staan de hoofdlijnen van de klachtenregeling. Voor meer informatie kunt u de Klachtenregeling Cliënten en Pleegouders aanvragen via het bestuurssecretariaat van Juvent. U kunt ook uw contactpersoon bij Juvent vragen om meer informatie.

### **Contact**

0118-63 28 00

[info@juvent.nl](mailto:info@juvent.nl)