Klachtenprocedure

Cliënten die ontevreden zijn over de hulpverlening of over hun begeleider, kunnen dit kenbaar maken via onderstaand stappenplan. Het is belangrijk dat de stappen één voor één worden doorlopen, zodat er zorgvuldig met de klacht wordt omgegaan en er zo snel mogelijk naar een passende oplossing wordt gezocht.

Aanleiding:
De cliënt ervaart ontevredenheid over (een onderdeel van) de begeleiding.
Dit kan betrekking hebben op:

- De inhoud van de hulp
- Praktische zaken
- De relatie of communicatie met de begeleider

Hoe te handelen:
Stap 1:
De cliënt maakt zijn of haar ontevredenheid kenbaar bij de begeleider. Dit kan via een persoonlijk gesprek, of (als dat makkelijker is) per e-mail of WhatsApp.
De cliënt en begeleider gaan samen in gesprek om tot een oplossing te komen.

Stap 2:
Als het niet lukt om samen met de begeleider tot een oplossing te komen, of als de cliënt zich niet veilig voelt om de klacht met de begeleider te bespreken, dan volgt stap 2.
De cliënt kan (desgewenst anoniem) contact opnemen met een onafhankelijke vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon luistert naar het verhaal van de cliënt, biedt ondersteuning, en bespreekt in overleg met de cliënt welke stappen ondernomen kunnen worden. Alles wat besproken wordt blijft vertrouwelijk, tenzij er sprake is van (dreigend) gevaar voor de cliënt of anderen. In dat geval wordt dit samen besproken en worden gepaste maatregelen genomen.

Vertrouwenspersoon:
Naam: Merel Tindemans
Mail: info@eigen-wijs.nu
Telefoon: 06 51764777

Stap 3:
Is er nog steeds geen passende oplossing gevonden via de begeleider en/of vertrouwenspersoon? Dan kan de cliënt contact opnemen met de generalist van de gemeente die aan de cliënt is gekoppeld. De klacht kan per e-mail, telefonisch of in een gesprek worden besproken.

Stap 4a:
Wanneer de klacht niet is opgelost via stap 1, 2 en 3, kan de cliënt een formele klacht indienen bij de onafhankelijke klachtencommissie waar Aileen Kivits Begeleiding bij is aangesloten.
Zo werkt het:

1. Ga naar: www.erisietsmisgegaan.nl
2. Scroll naar beneden en klik op: *"Ik ben cliënt en wil mijn onvrede melden"*
3. Vul het formulier in met de gegevens van de cliënt en zorgverlener, en omschrijf de klacht
4. Binnen twee werkdagen wordt contact opgenomen en een online dossier aangemaakt

Samen wordt bekeken hoe de klacht op een passende manier kan worden afgehandeld. Indien nodig, wordt een onafhankelijke geschillencommissie ingeschakeld om de klacht inhoudelijk te beoordelen en een bindende uitspraak te doen.

Stap 4b:
Aileen Kivits-van Trigt is geregistreerd bij het **SKJ** (Stichting Kwaliteitsregister Jeugd). Dat betekent dat zij zich in haar werk als jeugdprofessional houdt aan de beroepscode en professionele standaarden binnen de jeugdhulp.
Indien de cliënt een klacht heeft over het professioneel handelen van Aileen Kivits–van Trigt, dan kan deze klacht worden ingediend bij het **College van Toezicht** via: https://tuchtrecht.skjeugd.nl
Via dit platform kan een digitaal klachtenformulier worden ingevuld. Het College van Toezicht onderzoekt vervolgens de klacht en neemt hierop een beslissing.