

Procedure 6.4 Klachtenprocedure

Doel: Het bieden van een mogelijkheid aan jeugdigen, ouders en/of verzorgers om hun ongenoegen te uiten omtrent ProTalent Coaching & Gezinsbegeleiding gericht op het bevorderen van de kwaliteit van ProTalent Coaching & Gezinsbegeleiding.

Referenties: Geen

Werkwijze:

Ieder persoon die met de ProTalent Coaching & Gezinsbegeleiding te maken heeft, kan een klacht hebben over datgene wat hij/zij (heeft) mee(ge)maakt in relatie tot ProTalent Coaching & Gezinsbegeleiding.

Een klacht is een uiting van ontevredenheid. Deze ontevredenheid kan zijn gebaseerd op goede gronden, misverstanden of onjuiste gronden. Wat het ook is, het is belangrijk dat de ontevredenheid wordt weggenomen, misverstanden worden opgelost of dat er actie wordt ondernomen als de ontevredenheid is gebaseerd op goede gronden.

Als u een klacht heeft over de ProTalent Coaching & Gezinsbegeleiding, blijf dan niet zitten met uw klacht maar stel dit aan de orde. De wijze waarop dit kan plaatsvinden wordt in deze Klachtenprocedure uitgewerkt, zodat u weet hoe een klacht bespreekbaar kan worden gemaakt en wat daar vervolgens mee gebeurt.

Voor de personen waarover wordt geklaagd, is het ook van belang te weten hoe op zorgvuldige wijze met klachten wordt omgegaan en wat van hen wordt verwacht. Deze Klachtenprocedure geeft dus ook duidelijkheid voor de personen die betrokken zijn bij de feiten in relatie tot de klachten.

Heeft u een klacht?

Op grond van de Jeugdwet treft de jeugdhulpaanbieder een regeling voor de behandeling van klachten door een klachtencommissie over gedragingen van hen of van voor hen werkzame personen jegens een jeugdige, ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent.

Als u een klacht heeft zijn er twee paden die u kunt bewandelen.

Route één:

- Maak de klacht – voor zover dit mogelijk en gewenst is – eerst bespreekbaar met de persoon of personen tot wie de klachten zich richten of diens leidinggevenden. Laat je hierbij eventueel ondersteunen door de vertrouwenspersoon van [Zorgbelang Groningen](#).
- Maar een afspraak met de directie (Rosanne Davelaar en/of Astrid Stam) om de klacht te bespreken. Laat je hierbij eventueel ondersteunen door de vertrouwenspersoon van [Zorgbelang Groningen](#) of iemand anders die je vertrouwd.
- Indien het ongenoegen niet is weggenomen, dan wel indien zich de situatie voordoet dat u zich niet rechtstreeks tot de zorgaanbieder wil wenden, kan je een klacht indienen bij de klachtencommissie door op <https://klachtenportaalzorg.nl/klacht-indienen> het klachtenformulier in te vullen, of contact op te nemen met Klachtenportaal Zorg via info@klachtenportaalzorg.nl.

Bij het indienen van een klacht kan de jeugdige of diens vertegenwoordiger beroep doen op ondersteuning van de Klachtenfunctionaris. Deze ondersteuning bestaat uit het bijstaan van de klager bij het formuleren van de klacht.

Route twee:

- Dien direct, zonder tussenkomst van ProTalent Coaching & Gezinsbegeleiding een klacht in bij de klachtencommissie door op <https://klachtenportaalzorg.nl/klacht-indienen> het klachtenformulier in te vullen, of contact op te nemen met Klachtenportaal Zorg via info@klachtenportaalzorg.nl.

Bij het indienen van een klacht kan de jeugdige of diens vertegenwoordiger beroep doen op ondersteuning van de Klachtenfunctionaris. Deze ondersteuning bestaat uit het bijstaan van de klager bij het formuleren van de klacht.

Wil je meer informatie?

Het Klachtenreglement Klachtenportaal Zorg voor zorg en hulpaanbieders vallend onder de Jeugdwet is hier te vinden: <https://klachtenportaalzorg.nl/voorwaarden-en-klachtenreglement/>.

Op www.klachtenportaalzorg.nl staat meer informatie over hoe je een klacht kunt oplossen. Klachtenportaal zorg is bereikbaar op telefoonnummer 0228-322205.

Op de homepage van de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGJ) staat meer informatie over het indienen van een klacht bij de IGJ, ga naar www.igj.nl.