



Jij bent tov!
Kindercoaching
www.jijbenttov.nl

Klachtenprocedure

Het doel van het begeleidingstraject is om te streven naar het behalen van het gewenste we samen bepalen bij het intakegesprek en (tussentijdse)evaluatiesgesprekken. Vanuit een eerlijke en evenwichtige relatie met jou en je ouder(s), gebaseerd op vertrouwen, openheid, respect en wederkerigheid streef ik naar het bieden van goede zorg. Ondanks mijn inspanningen kan het voorkomen dat je niet tevreden bent. Als je vindt dat je tijdens onze samenwerking niet voldoende gehoord wordt, kan je dit bij mij aangeven. Ik sta er voor open om te luisteren naar jouw suggestie, in gesprek komen we vast tot en oplossing. Wanneer we er samen niet uit komen, volgen we de klachtenprocedure. Onderstaand is de werkwijze beschreven om je klacht officieel bij mij kenbaar te maken.

Direct melden

Als je een klacht hebt kun je dit direct melden bij mij. Ik zal de klacht met jou bespreken en samen met jou naar een oplossing zoeken. Je kan je klacht ook schriftelijk indienen via: info@jijbenttov.nl. Ik neem dan binnen 5 werkdagen telefonisch contact met je op. Ik zal met jou in gesprek gaan over je klacht met als doel deze naar tevredenheid op te lossen. Je hebt ook het recht om rechtstreeks contact op te nemen met de onafhankelijke externe klachtenfunctionaris of het AKJ zonder tussenkomst van mij.

Externe klachtenfunctionaris

Is je klacht onvoldoende opgelost, of duurt de afhandeling van jouw klacht langer dan zes weken, dan kun je je klacht indienen bij de externe klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris zal je advies geven met betrekking tot de indiening van een klacht en kan jou eventueel bijstaan bij het formuleren van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing te komen. Het doel is om klachten zoveel mogelijk in een vroegtijdig stadium gezamenlijk op te lossen zodat een formele (schriftelijke) klacht wordt voorkomen. Vanzelfsprekend heb je altijd ook het recht om rechtstreeks je klacht in te dienen bij de externe geschilleninstantie. Je kunt een mail sturen naar info@klachtenportaalzorg.nl of vul op www.klachtenportaalzorg.nl het klachtenformulier in.

Geschillencommissie

Lost een gesprek met de klachtenfunctionaris het probleem niet op? Dan kun je er ook voor kiezen om het geschil voor te leggen aan geschilleninstantie KPZ. Deze instantie voorziet in een onafhankelijke geschillencommissie die geschillen behandelt van cliënten (en hun naasten) over de zorg van zelfstandige zorgaanbieders en kleinschalige zorginstellingen die zijn aangesloten bij geschilleninstantie KPZ. Zie www.geschillencommissiekpz.nl.

AKJ

Het AKJ is een onpartijdig vertrouwenspersoon die beschikbaar is voor elk kind, elke jongere en elke volwassene die te maken krijgt met jeugdhulp. Zie voor meer informatie www.akj.nl.