

Om uw klacht goed te kunnen behandelen hebben we de volgende gegevens van u nodig:

- Uw naam, adres, woonplaats, telefoonnummer en e-mailadres.
- Een omschrijving van uw klacht: om welke gebeurtenis, medewerker en locatie gaat het? Op welke dag en welk tijdstip vond de gebeurtenis plaats? Hoe had het volgens u horen te gaan?

Na het schriftelijk indienen van uw klacht, ontvangt u binnen een week een bevestiging van de ontvangst van uw klacht. Onze kwaliteitsmedewerker gaat na wat er al is gebeurd om uw klacht op te lossen. Wanneer er nog mogelijkheden gezien worden, zullen we alsnog - uiteraard in overleg met u - proberen om het probleem op te lossen.

Externe klachtencommissie

Als de klachtenbemiddeling binnen het CJG niet goed verloopt of niet tot voldoende resultaat leidt, kan de klacht ter behandeling worden voorgelegd aan een onafhankelijke externe klachtencommissie. Wilt u uw klacht liever rechtstreeks naar het secretariaat van de Provinciale Klachtencommissie sturen? Gebruik dan dit postadres:

Provinciale Klachtencommissie

Ruijsstraat 20
5981 CM Panningen.



**CENTRUM VOOR
JEUGD EN GEZIN**

Westelijke Mijnstreek

Wie kan een klacht indienen?

Een klacht kan door u als cliënt of door uw vertegenwoordiger worden ingediend.

Vertrouwenspersoon

Het is wettelijk vastgelegd dat alle cliënten die vragen of klachten hebben over onze hulpverlening, ondersteuning kunnen krijgen van een onafhankelijke vertrouwenspersoon. Hiervoor kunt u terecht bij het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg. De dienstverlening van dit bureau is gratis. Voor meer informatie hierover neemt u contact met ze op via telefoonnummer 088 555 1000 of via de website www.akj.nl.

Klachtrecht

Het Centrum voor Jeugd en Gezin vindt het belangrijk dat u tevreden bent over de dienstverlening. Onze medewerkers kind en jeugd doen hun uiterste best om u zo goed mogelijk te woord te staan en te helpen. Toch kan het zijn dat u niet helemaal tevreden bent. We horen dat dan graag van u, zodat we naar oplossingen kunnen zoeken en ervan kunnen leren om herhaling te voorkomen.

Wanneer is er sprake van een klacht?

Een klacht kan gaan over onze hulp- en dienstverlening. Maar u kunt ook ontevreden zijn over onze organisatie zelf of over het gedrag van één van onze medewerkers. Een klacht gaat altijd over concrete zaken die volgens u niet zijn gegaan zoals ze hadden moeten gaan. Het maakt niet uit hoe ernstig uw klacht is: u bepaalt of u een klacht indient. Twijfel niet, wij nemen u en uw mening serieus.

Het bespreken van uw klacht

Het is het beste om uw klacht meteen te bespreken met de betreffende medewerker. Vaak kan een klacht in een goed gesprek opgelost worden. Een klacht bespreken is niet gemakkelijk, maar doe het toch! Hieronder volgen enkele tips die u hierbij kunnen helpen:

- Stel het niet uit om uw klacht te bespreken, ga juist zo snel mogelijk het gesprek aan.
- Maak eventueel een aparte afspraak om de klacht te bespreken.
- Schrijf van tevoren voor uzelf op waarover u wilt praten en wat u wilt bereiken.
- Voer het gesprek met als voornemen om samen tot een oplossing te komen.
- Hou het gesprek zo zakelijk mogelijk; benoem feiten (wat is er gebeurd?) en gevolgen (welk gevoel heeft u dit gegeven?), maar voorkom discussies op basis van meningen.
- Neem zo nodig iemand mee die u kan ondersteunen.



Klachtbemiddeling door een leidinggevende

Lukt het niet om er samen met de betrokken medewerker uit te komen? Dan kunt u terecht bij zijn of haar leidinggevende. De leidinggevende is verantwoordelijk voor het intern afhandelen van de klacht. De leidinggevende kan ook bemiddelen tussen u en de medewerker, zodat u weer in vertrouwen met elkaar om kunt gaan.

Schriftelijk uw klacht indienen

Neemt het gesprek met de medewerker en/of de leidinggevende uw onvrede niet weg? Dan kunt u uw klacht schriftelijk indienen bij de klachtencoördinator. Dit kan op twee manieren:

1 Gebruik bij voorkeur het klachtenformulier op de website. Ga hiervoor naar onze website www.piw.nl en ga vervolgens naar de rubriek Contact. Daar vindt u onderaan de pagina de rubriek Klachten. Vul daar het formulier in en klik op verzenden.

2 U kunt ook per post een brief sturen naar het volgende adres:

CJG Westelijke Mijnstreek
t.a.v. kwaliteitsmedewerker
Postbus 110, 6160 AC Geleen