

Ben je ontevreden of heb je een klacht?

Informatie voor cliënten over onze klachtenbehandeling

Jouw mening is belangrijk

Wij horen graag welke ideeën en ervaring je hebt met onze organisatie en met onze hulp. Hierover in gesprek gaan met elkaar is belangrijk voor de samenwerking en het verbeteren van de bestaande hulp. Deel je mening in je contact met je hulpverlener of stel je vraag via onze website.

Entrea lindenhout heeft ook een Raad van Cliënten en een Jongerenraad. Zij denken en praten mee over ontwikkelingen in de jeugdzorg en binnen entrea lindenhout vanuit de positie van de cliënt. Vind je het leuk om ook in een cliëntenraad of jongerenraad mee te doen? Geef dit dan door aan je hulpverlener; je wordt dan vervolgens met de juiste personen in contact gebracht.

We willen dat je tevreden bent

Wij willen dat je tevreden bent over onze hulpverlening. Daarom horen wij graag of je vervelende ervaringen of klachten hebt. Of het nu over de hulpverlening gaat, de besluiten die genomen zijn of over de manier waarop wij met elkaar omgaan. Wij vinden het belangrijk om met jou een oplossing te vinden. En wij kunnen er van leren en iets veranderen in het belang van andere cliënten. Dus vertel het ons.



Bij wie kun je met een klacht terecht?

Het bespreken van een vervelende ervaring tijdens de hulpverlening, zoals discriminatie, ongewenste intimiteiten of bedreiging is soms moeilijk, maar we vragen je dit wél te doen. Je kunt bij elk gesprek iemand meenemen die je tot steun is, je eigen vertrouwenspersoon. Als je een klacht wil indienen kies je zelf bij wie je de klacht indient en hoe, mondeling of schriftelijk. Meestal zal dit bij een hulpverlener zijn die je vertrouwt, maar je kunt ook contact opnemen met de verantwoordelijke manager of een Vertrouwenspersoon.

We proberen graag samen met jou tot overeenstemming te komen.

Vertrouwenspersoon

Je eigen vertrouwenspersoon is bij alle contacten welkom, of het nu een gesprek met een medewerker is of met de klachtencommissie. Je kunt ook contact opnemen met een Vertrouwenspersoon van het Adviesbureau Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ), iemand buiten entrea lindenhout die speciaal hiervoor beschikbaar is. Bij deze Vertrouwenspersoon kun je (gratis) terecht voor onafhankelijke informatie, advies of ondersteuning als dingen anders lopen dan verwacht.

De Vertrouwenspersoon Jeugd in Gelderland (AKJ) kun je bereiken via telefoon 088 555 10 00 of e-mail info@akj.nl.

Gezamenlijke klachtencommissie

Je kunt met je klacht ook terecht bij een onafhankelijke klachtencommissie. Dit kan meteen, of wanneer je niet tevreden bent over de klachtenbehandeling door de medewerker(s) van entrea lindenhout. Deze klachtencommissie werkt voor meer jeugdhulpinstellingen en bestaat uit personen die geen enkele binding hebben met deze organisaties.

De klachtencommissie gaat altijd vertrouwelijk met je klacht om en heeft geheimhoudingsplicht.

De klachtencommissie ontvangt jouw klacht bij voorkeur in een brief. Je beschrijft wat er is gebeurd, waar, wanneer, met wie en wat jouw mening daarover is.

De klacht kun je sturen naar: *Gezamenlijke Klachtencommissie
Postbus 332, 6800 AH Arnhem
E-mail: klachten@gkcjeugdzorg.nl*

Heb je vragen over deze klachtenregeling mail dan met klachten@gkcjeugdzorg.nl.

© entrea lindenhout, april 2019

Contact

Telefoon 026 354 33 11 | 024 378 08 06
E-mail entreeteam@entrealindenhout.nl
Internet entrealindenhout.nl

Volg ons ook op



entrea
lindenhout
samen voor kind en gezin