



EEN KLACHT?

informatie voor ouders/verzorgers over klachtenbehandeling jeugdzorg

Een klacht?

Wij willen dat u tevreden bent over onze hulp. Daar hoort bij dat we open staan voor kritiek. Daarom horen wij het graag wanneer u een klacht heeft. Wij kunnen er van leren en er iets aan veranderen, ook in het belang voor andere ouders. Of het nu over de hulpverlening gaat, de besluiten die genomen zijn, onze informatie of bejegening, wij vinden het belangrijk samen met u een oplossing te vinden.

Bij wie kunt u terecht?

Meestal zal dit bij uw eigen hulpverlener zijn. Ook hebben we een klachtenfunctionaris waar u altijd terecht kunt. En u kunt uw klacht indienen bij de manager van de afdeling. Degene die uw klacht behandelt, gaat met u in gesprek en verzamelt informatie over de klacht. We proberen uw klacht zo snel mogelijk af te handelen, maar willen dit vooral zorgvuldig doen. Na afloop vragen we u of u tevreden bent over de klachtbehandeling. Een klacht over een professional in de jeugdzorg kan ook behandeld worden in een tuchtcollege.

Hoe kunt u een klacht indienen?

Het kan mondeling en schriftelijk: in een gesprek, per telefoon, met een brief, e-mail of via onze website.

De klachtenfunctionaris is bereikbaar via het centrale telefoonnummer van Entrea T (024) 37 80 806 of via e-mail: klachtenfunctionaris@entrea.nl

Ondersteuning of vertrouwenspersoon?

Als u wilt kunt u bij gesprekken over uw klacht iemand meenemen die u tot steun is. Een eigen vertrouwenspersoon. Er bestaat ook een organisatie 'Zorgbelang Gelderland' waar mensen werken die uw vertrouwenspersoon willen zijn. Zij kunnen u gratis informeren, adviseren, helpen en ondersteunen bij uw klacht. Uw vertrouwenspersoon is van harte welkom. Wel vinden we het plezierig te weten dat uw vertrouwenspersoon bij het gesprek aanwezig is.

U kunt *Zorgbelang Gelderland* bereiken via het AKJ (Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg). Het AKJ schakelt na overleg met u een vertrouwenspersoon van *Zorgbelang Gelderland* in.

Bel of mail naar het landelijke nummer van het Advies- en Klachtenbureau (AKJ)

T (088) 55 51 000

E info@akj.nl

Meer informatie over het AKJ vindt u op www.akj.nl.



Gezamenlijke Klachtencommissie (GKC)

Entrea is aangesloten bij een onafhankelijke klachtencommissie. U kunt hier rechtstreeks met uw klacht terecht, maar u kunt ook bij de klachtencommissie in beroep als u niet tevreden bent over de klachtenbehandeling door de medewerker(s) van Entrea. De klachtencommissie werkt voor meer jeugdzorgorganisaties en bestaat uit personen die geen binding hebben met deze organisaties.

De commissie ontvangt uw klacht graag in een brief.

In de brief moet staan:

- uw naam
- wat er is gebeurd
- waar, wanneer en met wie
- uw mening over het geheel.

De klachtencommissie stuurt u een ontvangstbevestiging, onderzoekt uw klacht en vraagt soms meer informatie op. Met de ontvangstbevestiging krijgt u ook informatie over de werkwijze van de klachtencommissie en wanneer u een uitspraak kunt verwachten. Binnen vier weken na deze uitspraak krijgt u een brief van Entrea waarin staat of er maatregelen genomen worden en zo ja, welke. De klachtencommissie gaat altijd vertrouwelijk met uw klacht om en heeft, evenals de medewerkers van Entrea, geheimhoudingsplicht.

Het adres van de klachtencommissie is:

Gezamenlijke klachtencommissie (GKC)

Postbus 114

6800 AC Arnhem

U kunt ook mailen naar: klachten@gkcjeugdzorg.nl.

Klachtenregeling

De klachtenregeling gaat uit van de wet. Wilt u onze hele klachtenregeling lezen?

Vraag deze dan op bij onze klachtenfunctionaris:

T (024) 37 80 806 of E klachtenfunctionaris@entrea.nl



entrea
jeugdzorg | onderwijs | onderzoek

Specialisten in de buurt

T (024) 37 80 806

E info@entrea.nl

W www.entrea.nl

©Entrea december 2016

