



Klachtenprocedure Weijenberg Mediation kind en gezinsbegeleiding

Uiteraard doen wij er alles aan om de zorg zo goed mogelijk en naar jouw tevredenheid uit te voeren. Ondanks onze inspanningen kan het voorkomen dat je niet tevreden bent. Wij bieden je daarom vier mogelijkheden om je klacht bij ons kenbaar te maken.

1. Melden bij je hulpverlener

Als je een klacht hebt kun je dit direct melden bij je hulpverlener. Deze zal met jou in gesprek gaan over je klacht met als doel deze naar tevredenheid op te lossen. Als dit gesprek niet tot een oplossing leidt waar je tevreden mee bent, dan kun je contact opnemen met de eigenaar van Weijenberg Mediation Kind en Gezinsbegeleiding B.V., namelijk mevrouw N. Weijenberg.

2. 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 van Weijenberg Mediation kind en gezinsbegeleiding. 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 klachtencommissie.

Je kunt contact opnemen met de externe klachtenfunctionaris van Weijenberg Mediation kind en gezinsbegeleiding via info@klachtenportaalzorg.nl of vul op www.klachtenportaalzorg.nl het klachtenformulier in.

3. Geschilleninstantie

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 voorziet in een onafhankelijke geschillencommissie die geschillen behandelt van cliënten (en hun naasten) over de zorg van zelfstandige zorgaanbieders en zorgaanbieders in kleinschalige zorginstellingen die zijn aangesloten bij Klachtenportaal Zorg.

Mogelijkheid tot vertrouwenspersoon van Jeugdstem

Jeugdstem is de organisatie van vertrouwenspersonen in de jeugdzorg. Het is missie van Jeugdstem om de stem van kinderen, jongeren, ouders en pleegouders duidelijk te laten doorklinken in de jeugdzorg. Iedereen die te maken heeft met jeugdzorg en daar vragen over heeft, kan bij hen terecht. Voor informatie, advies of ondersteuning. De vertrouwenspersonen van Jeugdstem weten alles over de Jeugdwet en de rechtspositie van kinderen, jongeren en hun (pleeg)ouders. Zij luisteren, denken in oplossingen, en geven je advies over welke stappen je het beste kunt zetten.

Een andere mogelijkheid om uw klacht in te dienen:

Ben je ontevreden over de professionele werkwijze van een jeugdzorgprofessional, dan heb je ook de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij het SKJ (Stichting Kwaliteitsregister Jeugd). Het SKJ houdt toezicht op het professioneel handelen van jeugdzorgprofessionals. Meer informatie kun je vinden op www.skjeugd.nl/ouders-verzorgers/klacht-indienen/