

# Niet tevreden?



**Niet tevreden?  
Een klacht?  
Blijf er niet mee rondlopen!**

# Soms gaan dingen anders dan je verwacht of is afgesproken

Wij doen onze uiterste best om ons werk goed te doen. Toch kan het gebeuren dat je niet tevreden bent over onze hulp. Bijvoorbeeld omdat je:

- het niet eens bent met een beslissing;
- het gevoel hebt dat je niet juist behandeld bent;
- vindt dat er iets in het hulpverleningsplan staat dat niet klopt;
- vindt dat zaken niet gaan zoals afgesproken.

Als dat zo is, willen we dat graag weten. Want hiermee kunnen we onze hulp verder verbeteren.

## Niet tevreden, vertel het ons

Als je ontevreden bent geef dit dan zo snel mogelijk aan. Het liefst bij de persoon waarover de klacht gaat. Kijk of je samen tot een oplossing kunt komen. Werkt dat niet? Vraag dan naar de manager. Vind je dat lastig? Zoek dan iemand die je vertrouwt en die met je mee kan denken. Een vertrouwenspersoon of een klachtenfunctionaris kan je ondersteunen bij je klacht.

### Vertrouwenspersoon

De vertrouwenspersoon kan met je meedenken en advies geven. Hij of zij luistert naar je verhaal, kan vertellen wat je rechten

zijn en zoekt met je naar een oplossing. Als je dat wilt, helpt de vertrouwenspersoon bij het schrijven en indienen van een formele klacht. De vertrouwenspersoon is onafhankelijk en in dienst van de Stichting Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ). De hulp is gratis.

### Klachtenfunctionaris

Bij de klachtenfunctionaris kun je een klacht indienen. Hij of zij registreert je klacht,



Praten is de snelste manier om het probleem op te lossen. Hoe langer je wacht, hoe moeilijker het wordt om precies te achterhalen wat er is gebeurd.

bemiddelt in het gesprek en is onpartijdig. Ook houdt de klachtenfunctionaris de voortgang en de afhandeling van de klacht in de gaten. Soms is de uitkomst het indienen van een klacht bij de onafhankelijke klachtencommissie. De klachtenfunctionaris is onafhankelijk en in dienst van de organisatie CBKZ.

## Als praten niet helpt

Heb je gesproken met de persoon over wie je een klacht hebt, en vind je dat het gesprek niet heeft geholpen? Dan kun je jouw klacht laten beoordelen door een onafhankelijke klachtencommissie.



Maak vooral gebruik van de vertrouwenspersoon of de klachtenfunctionaris. Zij kunnen meedenken, de klacht helpen opschrijven of bijvoorbeeld mee gaan naar een gesprek.

## Onafhankelijke Klachtencommissie

De onafhankelijke klachtencommissie bestaat uit mensen die niet werken bij Vitree, zij zijn onpartijdig. Je klacht wordt volgens een formele procedure aan de klachtencommissie voorgelegd en beoordeeld. Een klacht indienen bij deze commissie kan per e-mail of per brief.

### Wie kan een klacht indienen?

Iedereen die hulp of begeleiding krijgt van Vitree kan een klacht indienen. Dat zijn o.a. kinderen, jongeren, ouders, opvoeders, pleegouders en (wettelijk) vertegenwoordigers van een cliënt.

Wij vinden het belangrijk dat je onvrede wordt weggenomen, liefst zo snel mogelijk.

## Adressen

### Vertrouwenspersoon

Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg

088 555 10 00

info@akj.nl

www.akj.nl

### Klachtenfunctionaris

klachten@cbkz.nl

### Klachtencommissie

Postbus 144

8200 AC Lelystad

klachtencommissie@triadevitree.nl

## Niet tevreden! Wat kan ik doen?



### Praat erover

Bespreek je onvrede met je hulpverlener dan kunnen we het probleem misschien direct oplossen. Werkt dit niet? Maak een afspraak met de manager.



### Naar de klachtenfunctionaris

Deze persoon is onpartijdig en bemiddelt in het gesprek tussen jou en de betrokken medewerkers van Vitree.



### Naar de klachtencommissie

Lossen alle gesprekken naar jouw mening niets op? Je kunt een klacht indienen bij onze onafhankelijke klachtencommissie.



*Overleg vooral eens met de vertrouwenspersoon of de klachtenfunctionaris. Zij kunnen meedenken, zij zijn er voor jou.*