

Klachtenformulier: uitleg bij de procedure

Binnen Elkeen worden klachten beschouwd als een onderdeel van de begeleiding en de samenwerking. Een klacht kan een constructief middel zijn. We streven naar een open communicatie.

Wij raden aan vragen, bedenkingen of problemen over onze werking in eerste instantie te bespreken met de individuele begeleider of met één van onze medewerkers. Een gesprek lost vaak veel op.

Wanneer een gesprek niet voldoet aan de verwachtingen kan schriftelijk een klacht worden ingediend. Dit doet u door het klachtenformulier in te vullen. Dit formulier heeft u ontvangen tijdens het intakegesprek.

Zowel kinderen, jongeren als opvoedingsfiguren kunnen een klacht indienen.

U kan het klachtenformulier zelf invullen of de hulp inroepen van iemand van het team.

Het ingevulde formulier wordt bezorgd aan de directie, eventueel via een medewerker.

Het klachtenformulier wordt binnen de 3 weken behandeld door het (coördinatie)team.

Van de inhoud van de klacht, de beoordeling en het resultaat/besluit wordt melding gemaakt in het dossier. Een afschrift hiervan wordt aan de betrokkene(n) bezorgd en indien gewenst verder mondeling besproken.

Indien deze procedure als onvoldoende wordt ervaren raden we u aan om contact op te nemen met de aanmelder, de Jo-lijn (0800/900 33), inspectie, kindercommissariaat of politie.