

Klachtenprocedure

U wordt vriendelijk verzocht om in geval van een onverhoopte klacht dit schriftelijk kenbaar te maken bij de betrokken hulpverlener vanuit Expertise Bureau OKJ.

Zij zal u vervolgens uitnodigen om de klacht te bespreken. Mocht u er samen niet uit komen dan vind er een gezamenlijk klachtgesprek plaats met een neutrale collega of verwijzer.

Indien u niet tevreden bent over het resultaat kunt u zich voor de jeugdwet wenden tot het AKJ (zie hieronder). Voor de WMO kunt u zich wenden tot de gemeente, de werkwijze verschilt hierbij per gemeente. Voor zorg die vanuit de zorgverzekeringswet wordt geleverd zijn wij aangesloten bij P3NL. Vanuit deze organisatie wordt u ondersteund door een onafhankelijke klachtenfunctionaris.

AKJ – vertrouwenspersonen in de jeugdhulp

Alle (pleeg)kinderen, (pleeg- of groot)ouders én verzorgers die te maken hebben met de jeugdhulp, hebben recht op een onafhankelijke vertrouwenspersoon. Daarvoor kunnen zij terecht bij het AKJ – vertrouwenspersonen in de jeugdhulp. Ondersteuning door de vertrouwenspersoon van het AKJ is gratis. Het AKJ is een zelfstandige stichting, de vertrouwenspersonen zijn niet in dienst van Expertise Bureau OKJ.

Wat kan de vertrouwenspersoon voor u doen?

Het kan gebeuren dat u ontevreden bent over de hulp die u krijgt. Als u er na het klachtgesprek niet uit komt met de hulpverlener van Expertise Bureau OKJ kunt u contact opnemen met een vertrouwenspersoon van het AKJ. Allereerst luisteren zij naar uw verhaal. Soms helpt dat al. De vertrouwenspersoon informeert u over uw rechten en geeft advies. Ook kan de vertrouwenspersoon u ondersteunen bij het opstellen van een klachtbrief en bij een gesprek met Expertise Bureau OKJ.



Zo bereikt u het AKJ

- Bel naar **088 – 555 1000**
- Mail naar info@akj.nl
- **Chat** met een vertrouwenspersoon via de website www.akj.nl. De chat is open van maandag t/m donderdag van 16.00-20.00 uur en op vrijdag van 15.00-17.00 uur.