



centrum voor
jeugd en gezin
noord-veluwe



Niet tevreden?

Uitleg voor ouders en jongeren

Niet tevreden? We horen het graag.

Soms ben je niet tevreden over de hulp die je krijgt. **Vaak helpt het om dit eerst te bespreken met je jeugd- en gezinswerker.** Komen jullie er samen niet uit? Dan zijn er verschillende stappen die je kunt zetten.

Op deze pagina lees je wat een klacht is. Op de volgende pagina zie je hoe de klachtenprocedure werkt.

Wat is een klacht?



Je hebt een klacht als je niet tevreden bent over hoe je bent geholpen door (iemand van) Stichting Jeugd Noord-Veluwe. In de klacht zet je waarover je klaagt, wie er bij betrokken is en wat er is gebeurd. Vermeld ook je naam, adres en geboortedatum.

Wat gebeurt er met mijn klacht?



- We luisteren naar jouw verhaal en leggen alles vast.
- We praten met de betrokkenen.
- We geven een onafhankelijk oordeel.
- De klachtencommissie geeft advies aan SJNV.
- Van jouw klacht kunnen we leren.

Goed om te weten



- Je kunt je klacht tot 1 jaar na de gebeurtenis indienen.
- Bij het indienen van klachten mag je altijd hulp vragen van iemand die je vertrouwt of van Jeugdstem (zie achterpagina).
- Bel bij strafbare feiten de politie.

Routekaart klachtenprocedure

Hier zie je stap voor stap wat je kunt doen als je niet tevreden bent.

1



Bespreek het

Bespreek je klachten en onvrede met jouw jeugd- en gezinswerker.

Niet opgelost? Ga verder naar stap 2.



Opgelost

2



Locatiemanager

Ga in gesprek met de locatiemanager. Liever eerst alleen? Dat kan ook.

Niet opgelost? Ga verder naar stap 3.



Opgelost

3



Klacht indienen

Lever je klacht schriftelijk in bij de klachtencommissie. Binnen twee weken hoor je hoe de klacht wordt behandeld en binnen zes weken volgt het oordeel.

4



Advies klachtencommissie

Op basis van de behandelde klacht geeft de commissie advies over hoe de kwaliteit van de zorg verbeterd en bewaakt kan worden.



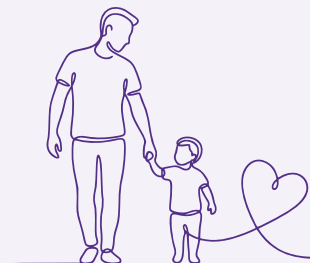
SJNV neemt een besluit

Binnen 1 maand hoor je wat SJNV met het oordeel doet.

Hulp nodig?

Vind je het lastig om een klacht te bespreken of in te dienen? Vraag gerust hulp aan iemand die je vertrouwt.

Je kunt ook terecht bij **JeugdStem**, een onafhankelijke organisatie die kinderen, jongeren en ouders ondersteunt bij vragen of klachten over de jeugdhulp.



JeugdStem
vertrouwenspersonen
www.jeugdstem.nl

Contactgegevens klachtencommissie

Klachtencommissie SJNV
Stationsplein 18G
8071 CH Nunspeet