## **Klachtenregeling JeugdSkills**

Bij JeugdSkills vinden we het belangrijk dat u tevreden bent over de zorg en begeleiding die u ontvangt. Toch kan het voorkomen dat u ergens niet tevreden over bent. Hieronder leest u welke stappen u kunt nemen als u een klacht heeft.

### **1. Bespreek uw klacht met uw begeleider** Heeft u een klacht of bent u ontevreden over iets? Bespreek dit dan eerst met uw begeleider. In veel gevallen kan een goed gesprek leiden tot een snelle en passende oplossing.

### **2. Neem contact op met de directie** Komt u er samen met uw begeleider niet uit, of wilt u de klacht liever direct elders neerleggen? Dan kunt u contact opnemen met de directie van JeugdSkills. Samen kijken we naar een passende oplossing.

### **3. Schakel de klachtenfunctionaris in** Als uw klacht nog niet is opgelost, kunt u terecht bij een **onafhankelijke klachtenfunctionaris**. Deze ondersteunt u kosteloos bij het formuleren en indienen van uw klacht. JeugdSkills is aangesloten bij **Klachtenportaal Zorg**. Website: [www.klachtenportaalzorg.nl](https://www.klachtenportaalzorg.nl/)

### **4. Geschillencommissie inschakelen** Wanneer uw klacht ook via de klachtenfunctionaris niet naar tevredenheid wordt opgelost, kunt u de zaak voorleggen aan de **erkende geschillencommissie** van Klachtenportaal Zorg. U kunt uw klacht rechtstreeks indienen via het klachtenformulier op: [www.klachtenportaalzorg.nl/klachtenformulier](https://www.klachtenportaalzorg.nl/klachtenformulier) De geschillencommissie behandelt uw klacht volledig onafhankelijk en doet een **bindende uitspraak**.

**Behoefte aan ondersteuning?**  
Als jullie er samen niet uitkomen, of de cliënt de behoefte heeft om met een onafhankelijke partij te praten over zijn onvrede en de mogelijkheden om hiermee om te gaan, kun je hem/haar verwijzen naar de vertrouwenspersoon van Jeugdstem. Jeugdstem kan tevens ondersteuning bieden aan cliënten bij gesprekken over onvrede, klacht- en tuchtprocedures. [Jeugdstem is er voor jou: laat je horen](https://jeugdstem.nl/)telefoonnummer: [**088 555 1000**](tel:+31885551000)

### **Contactgegevens JeugdSkills** **E-mail:** [info@jeugdskills.nl](mailto:info@jeugdskills.nl) **KvK-nummer:** 97735043