

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.

Wanneer u een formele klacht indient:

- Ontvangt u binnen **vijf (5) werkdagen** een schriftelijke ontvangstbevestiging.
- Wordt uw klacht behandeld door een **andere persoon dan degene op wie de klacht betrekking heeft**, om onafhankelijkheid te waarborgen.
- Krijgt u de mogelijkheid om uw klacht **mondeling toe te lichten** indien u dat wenst.
- Wordt uw klacht binnen **zes (6) weken** na ontvangst afgehandeld. Mocht meer tijd nodig zijn, dan wordt dit met u besproken en alleen met uw instemming verlengd.

Na afronding ontvangt u een schriftelijke reactie met de bevindingen en eventuele maatregelen.

Indien u niet tevreden bent over de wijze waarop JeugdSkills uw klacht heeft afgehandeld, kunt u zich wenden tot de betreffende gemeente waarmee JeugdSkills een overeenkomst heeft. |

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

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

De geschillencommissie behandelt uw klacht volledig onafhankelijk en doet een bindende uitspraak.

Behoeftte aan ondersteuning?

Als jullie er samen niet uitkomen, of de cliënt de behoefte heeft om met een onafhankelijke partij te praten over zijn of haar onvrede en de mogelijkheden om hiermee om te gaan, kunt u contact opnemen met de vertrouwenspersoon van **Jeugdstem**.

Jeugdstem kan ondersteuning bieden bij gesprekken over onvrede, klacht- en tuchtprocedures.

Telefoonnummer: 088 555 1000

Registratie en kwaliteitsverbetering

JeugdSkills registreert alle klachten zorgvuldig en vertrouwelijk.

Jaarlijks wordt een geanonimiseerde klachtenrapportage opgesteld waarin wordt opgenomen:

- Het aantal ontvangen klachten
- De aard van de klachten
- De oorzaken
- De wijze van afhandeling
- Eventuele verbetermaatregelen

Deze rapportage wordt gebruikt ter verbetering van de kwaliteit van zorg en kan op verzoek aan de gemeente worden verstrekt.

Contactgegevens JeugdSkills

E-mail: info@jeugdskills.nl

KvK-nummer: 97735043

Telefoonnummer: 010 72 00 127