

Klachtenregeling

Klachtenregeling en onafhankelijk vertrouwenspersoon

Stichting PROV Jeugd en Gezin doet haar best om haar cliënten zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het zo zijn dat u niet tevreden bent over onze ondersteuning, begeleiding, benadering of afspraken die gemaakt worden of de uitwerking daarvan. We willen graag dat u ons dat vertelt, zodat we samen naar een oplossing kunnen zoeken. Of zodat u, wanneer we niet tot een overeenstemming kunnen komen, het geschil aan onze onafhankelijke vertrouwenspersoon of aan het bestuur kunt voorleggen.

Waar moet u zijn voor uw klacht?

Wanneer u ontevreden bent kunt u met uw klacht op verschillende plaatsen terecht. Allereerst bij de betrokken begeleiding, vaak is daar de oplossing te vinden. Maar soms is dat moeilijk. Wat dan? U kunt u dan richten tot de onafhankelijke vertrouwenspersoon.

Onafhankelijke vertrouwenspersoon

Els Verbruggen is de onafhankelijke vertrouwenspersoon van Stichting PROV Jeugd en Gezin.

Bij haar kunt u aankloppen voor een gesprek. De inhoud van dat gesprek blijft geheel tussen u en haar. Mogelijke stappen worden alleen in overleg met u genomen. Die stappen kunnen leiden tot een overleg met betrokkenen of melding bij het bestuur van Stichting PROV Jeugd en Gezin.

Uw klacht wordt serieus genomen, alles zal samen met u worden ondernomen om te komen tot een oplossing welke binnen de gegeven mogelijkheden waar gemaakt kan worden.

Els kunt u mailen naar e.verbruggen@stichtingprovjeugdengezin.nl of u kunt een brief sturen waarna zij contact met u opneemt. Het adres is Vertrouwenspersoon Stichting PROV Jeugd en Gezin, t.a.v. Els Verbruggen, Lindengracht 23a, 1716 DD Opmeer. U ontvangt uiterlijk binnen 6 weken een reactie.

Beroepsaansprakelijkheidsverzekering

Stichting PROV Jeugd en Gezin heeft een beroepsaansprakelijkheidsverzekering afgesloten bij de VvAA 'in het hart van de gezondheidszorg'. Hiermee tracht het bestuur van Stichting PROV Jeugd en Gezin uitdrukking te geven aan de zorg die wij met u hebben voor uw welzijn.

Indien uw klacht het bestuur van Stichting PROV Jeugd en Gezin heeft bereikt dan kan in samenspraak met u, uw klacht ter hand genomen worden en zullen wij in samenspraak met u komen tot vervolgstappen die recht doen aan u en de betrokkenen.

Wie kan een klacht indienen?

De cliënt zelf kan een klacht indienen, dan wel iemand die schriftelijk gemachtigd is, namens de cliënt, of, als hij hiertoe niet in staat is, zijn ouder en/of wettelijk vertegenwoordiger.

Klachtenformulieren

Het [online klachtformulier](#) voor het melden van uw klacht.

Een [printbaar klachtenformulier](#) in PDF formaat.