



IK HEB EEN KLACHT, WAT NU?

De medewerkers van Distinto doen hun uiterste best jou de beste hulpverlening te bieden. Toch is het mogelijk dat jij of je ouders/wettelijk vertegenwoordigers niet tevreden zijn over de door ons geboden zorg. Zo kun je bijvoorbeeld een klacht hebben over de huisvesting of de manier waarop de medewerker met je omgaat. Soms had je van tevoren andere verwachtingen over de zorg en is het toen je eenmaal bij ons kwam heel anders gelopen en ben je ontevreden. We raden je aan daar niet mee rond te blijven lopen maar je klachten te melden. Hieronder informeren we je graag over hoe dat kan. Als je dat wilt, kan je ook onze klachtenregeling opvragen waar we de mogelijkheden nog uitvoeriger hebben opgeschreven.

Wij maken onderscheid tussen: klachtopvang, klachtbemiddeling/behandeling door de klachtenfunctionaris en klachtbehandeling door de externe klachtencommissie.

Klachtopvang

Je meldt en bespreekt de klacht met de medewerker op wie de klacht betrekking heeft of zijn/haar leidinggevende. Voor jezelf kan het goed zijn het volgende in gedachten te houden:

- reageer zo snel mogelijk;
- wanneer het iets is dat niet snel kan worden afgedaan: vraag een gesprek aan; probeer eventueel al van te voren je klacht kort en krachtig op papier te zetten en aan ons te overhandigen;
- probeer te bedenken wat je met het gesprek wilt bereiken;
- je kunt altijd iemand meenemen ter ondersteuning.

Door met elkaar te praten en naar elkaar te luisteren komen we hopelijk snel tot een oplossing.

Klachtbemiddeling/behandeling door de klachtenfunctionaris

Heeft de klachtopvang jouw onvrede niet weg genomen of wil je rechtstreeks (zonder klachtopvang) een klacht indienen? In dat geval geven wij er de voorkeur aan als je dat telefonisch of schriftelijk doet via de externe en onafhankelijke klachtenfunctionaris van Distinto. De klachtenfunctionaris is werkzaam bij het CBKZ te Gorinchem en bereikbaar via onderstaande gegevens:

Klachtenfunctionaris Distinto
Molenstraat 30
4201 CX GORINCHEM
Tel. 0183-682829
E-mail: klachten@cbkz.nl

De klachtenfunctionaris kan op een laagdrempelige en informele wijze bemiddelen in jouw klacht. Hij/zij kan je ook zo nodig ondersteunen bij het eventueel doorgeleiden van jouw klacht naar de klachtencommissie. De klachtenfunctionaris geeft je onafhankelijk advies en kan je ook meer vertellen over de klachtenprocedure.



Klachtenbehandeling door de externe klachtencommissie

Ontvang je zorg op basis van de Jeugdwet dan kun je altijd rechtstreeks met je klacht aankloppen bij onze onafhankelijke klachtencommissie. Ook als dat niet zo is, kan de klachtenfunctionaris na overleg met jou voorstellen om je klacht te laten behandelen door de klachtencommissie. Het adres van deze klachtencommissie is:

Klachtencommissie Distinto
T.a.v. ambtelijk secretaris
Molenstraat 30
4201 CX GORINCHEM
E-mail: klachten@cbkz.nl

De commissie stelt een onderzoek in en zal normaal gesproken binnen twee tot vier maanden tot een uitspraak komen. Als de commissie het met jou eens is, zal zij haar uitspraak vergezellen van aanbevelingen aan de directeur van Distinto.

Geheimhouding

Zowel voor de klachtenfunctionaris als de klachtencommissieleden en alle anderen die zijn betrokken bij de zaak, is geheimhouding verplicht.

Kosten

Er zijn geen kosten verbonden aan de behandeling van jouw klacht. Wel is het zo dat de (eventuele) kosten van bijstand en advies door jezelf bekostigd dienen te worden.

Ondersteuning bij je klacht

Misschien vind je het lastig om een klacht goed onder woorden te brengen en wil je ondersteuning bij het indienen van een klacht. Vertrouwenspersonen kunnen je hierbij helpen. Voor advies of ondersteuning kun je terecht bij het AKJ, www.akj.nl of 088 - 555 1000.

Voor meer informatie

Deze folder geeft een antwoord op de belangrijkste vragen over jouw klachtmogelijkheden. Voor een uitgebreid antwoord verwijzen wij naar het door ons gehanteerde klachtenreglement. Wilt je een exemplaar ontvangen, dan zenden wij je dat kosteloos toe.