

Heeft u een klacht?

Informatie voor pleegouders

Augustus 2005

Waarover kunt u klagen?

De hulpverleners van Spirit proberen hun werk zo goed mogelijk te doen. Als u desondanks niet tevreden bent over onze hulp, vinden we het belangrijk dat u daarvoor uitkomt. Uw klachten kunnen helpen om de hulp die u en uw pleegkind(eren) krijgen te verbeteren! U kunt bijvoorbeeld klagen als u onvoldoende geïnformeerd wordt, afspraken niet worden nagekomen, u vindt dat u of uw pleegkind(eren) niet goed behandeld worden, u het niet eens bent met de regels die er gesteld zijn, of vindt dat er een onjuiste beslissing over uw pleegkind(eren) is genomen.

Waar kunt u met uw klacht terecht?

Allereerst probeert u over de klacht te praten met degene over wie u de klacht heeft, bijvoorbeeld een pleegzorgwerker of afdelingsmanager. Leg uw klacht aan hem/haar voor, en bekijk of u samen een oplossing kunt vinden.

Wanneer u er met hem/haar niet uitkomt, of de klacht is naar uw mening te ernstig, dan kunt u de klacht indienen bij de regiomanager van de afdeling waar uw pleegkind hulp ontvangt. Wie dat is kunt u navragen bij de pleegzorgwerker, of bij het klachtensecretariaat (tel: 020 - 5400505).

U kunt uw schriftelijke klacht ook aan de pleegzorgwerker geven. Hij/zij zorgt er dan voor dat de klacht terechtkomt bij de regiomanager.

De regiomanager neemt contact met u op over de verdere behandeling van uw klacht. Hij/zij laat u daarbij de keuze uit twee mogelijkheden: de regiomanager zelf behandelt de klacht, of de klachtencommissie van Spirit behandelt de klacht.

Als u kiest voor behandeling door de regiomanager, en dit leidt niet tot oplossing van de klacht, kunt u alsnog de klachtencommissie inschakelen. De klacht kunt u dan sturen naar het klachtensecretariaat. Het adres vindt u bij de belangrijke adressen in deze informatie. Het klachtensecretariaat zorgt ervoor dat uw klacht terechtkomt bij de klachtencommissie.

Wie kan u helpen bij het indienen van een klacht?

Als u een klacht wilt indienen, kan dat schriftelijk, maar ook mondeling. Mondeling kunt u de klacht melden aan de pleegzorgwerker van uw pleegkind, de afdelingsmanager of de regiomanager. Zij helpen u dan om de klacht op papier te zetten. U moet altijd aangeven wie u bent, en waarover u precies klaagt.

U kunt ook hulp invoeren van het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ). Bij deze organisatie werken cliëntvertrouwenspersonen, die u ondersteunen bij het indienen van uw klacht. Het adres vindt u bij de belangrijke adressen in deze folder.

Wat doet de regiomanager met uw klacht?

Elke regiomanager is verantwoordelijk voor de teams en afdelingen in zijn/haar regio. Als u een klacht bij de regiomanager indient, bespreekt hij/zij deze met u en de beklagde en doet een uitspraak. Als dit lukt is de klacht afgehandeld. Als het niet lukt kunt u naar de klachtencommissie gaan.

Wat doet de klachtencommissie met uw klacht?

De leden van de klachtencommissie zijn onafhankelijk en werken niet bij Spirit. De leden van de klachtencommissie moeten zich onpartijdig gedragen en hebben geheimhoudingsplicht. U krijgt na het indienen van de klacht schriftelijk bericht van de klachtencommissie dat uw klacht ontvangen is. De klachtencommissie kan bij u en bij degene op wie de klacht betrekking heeft, informatie opvragen. Ook kan de klachtencommissie alle betrokkenen gezamenlijk of apart horen. Binnen vier weken nadat u de klacht heeft ingediend, geeft de klachtencommissie schriftelijk advies aan de Raad van Bestuur van Spirit. Dan worden ook alle betrokkenen over dit advies geïnformeerd. In dit advies geeft de klachtencommissie aan wat zij van de klacht vindt. Ook kan de klachtencommissie vertellen hoe zij denkt dat het probleem opgelost moet worden.

Wat kunt u verder nog doen met uw klacht?

Mocht u na behandeling van de klacht door de klachtencommissie niet tevreden zijn, dan kunt u zich wenden tot de Inspectie Jeugdzorg. Deze zal echter altijd eerst vragen of u alle andere mogelijkheden geprobeerd heeft.

Waar vindt u meer informatie?

In de klachten- en bemiddelingsregeling van Spirit, die u hebt gekregen bij deze folder, wordt uitgebreid beschreven hoe wij precies omgaan met klachten.

U kunt ook informatie vragen aan de pleegzorgwerker van uw pleegkind, de afdelingsmanager of de regiomanager.

Tot slot kun u ook het klachtensecretariaat van Spirit bellen om informatie op te vragen. Het telefoonnummer staat bij de belangrijke adressen.

De klachtroute in het kort

In onderstaand schema geven we in het kort aan wat de meest gangbare route voor een klacht is.



Belangrijke adressen	
Klachtensecretariaat Spirit Postbus 75450 1070 AL Amsterdam Telefoon: 020 – 540 05 05 Fax: 020 – 644 08 64 E-mail: klachtensecretariaat@spirit.nl	Klachtencommissie Spirit p/a Klachtensecretariaat Postbus 75450 1070 AL Amsterdam Telefoon: 020 – 540 05 05 Fax: 020 – 644 08 64 E-mail: klachtensecretariaat@spirit.nl
Advies- en klachtenbureau Jeugdzorg Nijenburg 150 1081 GG Amsterdam Telefoon 020 - 521 99 50 F 020 - 6270317 E-mail: info@akj.nl Website: www.akj.nl	Inspectie Jeugdzorg Bezoekadres: Sint Jacobsstraat 16, 3511 BS UTRECHT Postbus 483, 3500 AL UTRECHT Telefoon: 030 - 230 52 30 Fax: 030 - 230 52 00 E-mail: info@inspectiejz.nl Website: www.inspectiejeugdzorg.nl