



JEUGD
BESCHERMING
GELDERLAND

KLACHTENREGELING

Expertisecentrum Jeugdbescherming Gelderland

Het Expertisecentrum Jeugdbescherming Gelderland (hierna JbGld) zet zich in om deelnemers van trainingen en projecten zo goed mogelijk van dienst te zijn. Het kan voorkomen dat een training toch niet aan de verwachtingen voldoet, kortom dat er ontevredenheid is over de uitvoering van het deskundigheidsaanbod. Voor deze situaties heeft het Expertisecentrum van Jeugdbescherming Gelderland een klachtenregeling.

Klachten proberen we samen op te lossen

Als je niet tevreden bent, zijn er binnen Jeugdbescherming Gelderland verschillende opties om je klachten bespreekbaar te maken. Wat kun je doen als je niet tevreden bent over een training of de wijze waarop een project wordt uitgevoerd?

Tijdens een training

- Deel je ontevredenheid met de trainer tijdens de uitvoering. De trainer zal in afstemming met jou zoeken naar verbeterpunten en zich inzetten om deze verbeterpunten mee te nemen in de verdere uitvoering.

Na afloop van een training

- Vermeld je klacht op het digitale evaluatieformulier dat je na afloop van de training toegestuurd krijgt.
- Geef je klacht per mail door via expertisecentrum@jbgld.nl, ter attentie van Corinne Camman. Beschrijf zo concreet mogelijk wat er in jouw ogen verkeerd is gegaan en afwijkt van wat is overeengekomen in de opdrachtbevestiging. Dit kan tot uiterlijk 14 dagen na afronding van het betreffende training of project.

Binnen 5 werkdagen laten we je weten dat je klacht is ontvangen. We proberen dan samen met jou een oplossing te vinden voor het probleem en de klacht binnen 3 weken behandelen. Wanneer er meer tijd nodig is, zal het expertisecentrum van Jeugdbescherming Gelderland dit met je overleggen en uitleggen. We maken dan afspraken over de termijn waarbinnen een oplossing geboden kan worden.

Bemiddeling

Als we op deze manier je klacht niet kunnen oplossen, dan vragen we 'De jeugdzorgmediators' (<https://www.dejeugdzorgmediators.nl>) om te bemiddelen. Zij gaan met beide partijen in gesprek en kijken of er toch een oplossing mogelijk is, waar alle partijen tevreden mee zijn. Komen we er dan ook niet uit, dan doen zij een uitspraak over hoe de klacht moet worden opgelost. Deze uitspraak is bindend.

Een aanvraag bij 'De jeugdzorgmediators' om te bemiddelen bij je klacht wordt binnen 30 dagen opgepakt. Wanneer 'De jeugdzorgmediators' wil afwijken van de termijn van 30 dagen, dan licht zij dit schriftelijk toe en geeft tegelijkertijd aan binnen welke termijn het gesprek met beide partijen kan plaatsvinden.

Wat verder nog belangrijk is om te weten:

- Als je de klacht intrekt, zal de 'De jeugdzorgmediators' de klachtbehandeling niet voortzetten.
- Als je niet meewerkt aan het bemiddelingsgesprek van 'De jeugdzorgmediators', wordt de klacht als niet ingediend beschouwd.
- De uitspraken van 'De jeugdzorgmediators' zijn bindend.
- 'De jeugdzorgmediators' heeft geheimhoudingsplicht en zal de persoonlijke levenssfeer van betrokkenen beschermen.
- Jouw klacht en de manier waarop deze is afgehandeld worden 2 jaar tot na de uitspraak bewaard. Het Expertisecentrum van Jeugdbescherming Gelderland gebruikt de klachten om de dienstverlening te verbeteren.