

## Klachtenprocedure

Indien u niet tevreden bent over de begeleiding van Samenwerkende Jeugdhulp, bespreekt u dit dan altijd eerst met uw begeleider. Een gesprek is meestal de beste oplossing. Mocht het onverhoopt toch niet gelukt zijn om tot een oplossing te komen, dan kunt u een klacht indienen bij de klachtencommissie van Samenwerkende Jeugdhulp.

Hieronder vindt u de belangrijkste stappen voor het indienen en de behandeling van een klacht. Voor advies en ondersteuning bij het indienen van een klacht kunt u terecht bij het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ, bereikbaar via 088-5551000 en [www.akj.nl](http://www.akj.nl))

- Schrijf een heldere brief, waarin u de klacht(en) zo kort en beknopt mogelijk beschrijft. Denk hierbij aan: 'wie', 'wat', 'wanneer' en 'waar'. Het AKJ kan u helpen bij het beschrijven van uw klacht.
- De Klachtencommissie ontvangt uw klachtbrief het liefst per e-mail via [info@samenwerkendejeugdhulp.nl](mailto:info@samenwerkendejeugdhulp.nl)
- Als e-mailen niet kan, kunt u uw brief per post versturen t.a.v. Klachtencommissie Samenwerkende Jeugdhulp, Matena's Pad 77, 3311 ZL te Dordrecht
- Vergeet niet om uw contactgegevens te vermelden, zoals uw telefoonnummer en (e-mail)adres.

## Behandeling klacht

Als u een klacht indient bij de klachtencommissie verloopt de procedure als volgt:

- Degene tegen wie u de klacht richt (de beklagde), krijgt de klacht toegestuurd en reageert daar schriftelijk op (het verweerschrift). Die reactie ontvangt u via de Klachtencommissie.
- De Klachtencommissie nodigt u uit voor een hoorzitting.
- Tijdens de hoorzitting geeft de Klachtencommissie u en de beklagde de gelegenheid om over de klacht en het verweer te praten en om vragen van de commissie te beantwoorden.
- De Klachtencommissie geeft binnen 4 weken een oordeel en eventuele aanbevelingen (uitspraak). U ontvangt dit oordeel schriftelijk. De klachtencommissie zal tenslotte bij u navragen of hiermee de klacht afdoende is afgehandeld.

Indien u zich niet kunt vinden in het oordeel van de klachtencommissie wijzen wij u op de mogelijkheid zich te wenden tot een externe geschillencommissie.