

Klachtenprocedure van KindKompas

Uiteraard doen wij er alles aan om de zorg zo goed mogelijk en naar uw tevredenheid uit te voeren. Ondanks onze inspanningen kan het voorkomen dat u niet tevreden bent. Wij bieden u daarom drie mogelijkheden om uw klacht bij ons kenbaar te maken.

Melden bij een professionals van KindKompas

Als u een klacht heeft kunt u dit direct melden bij één van onze professionals. Deze zal de klacht met u bespreken en samen met u naar een oplossing zoeken. Komt u er samen niet uit, dan kunt u de klacht schriftelijk indienen bij de directie van KindKompas (via: info@kindkompas.nl). Er wordt dan binnen 5 werkdagen telefonisch contact met u opgenomen. De directie zal met u in gesprek gaan over uw klacht met als doel deze naar tevredenheid op te lossen.

Vanzelfsprekend heeft u altijd het recht om rechtstreeks contact op te nemen met onze onafhankelijke externe klachtenfunctionaris zonder tussenkomst van KindKompas.

Externe klachtenfunctionaris

Is uw klacht onvoldoende opgelost, of duurt de afhandeling van uw klacht langer dan zes weken, dan kunt u een klacht indienen bij de externe klachtenfunctionaris van KindKompas. De klachtenfunctionaris zal u advies geven met betrekking tot de indiening van een klacht en kan u eventueel bijstaan bij het formuleren van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing te komen. Het doel is om klachten zoveel mogelijk in een vroegtijdig stadium gezamenlijk op te lossen zodat een formele (schriftelijke) klacht wordt voorkomen. Vanzelfsprekend heeft u altijd ook het recht om rechtstreeks uw klacht in te dienen bij de externe klachtencommissie.

U kunt contact opnemen met de externe klachtenfunctionaris van KindKompas via www.erisietsmisgegaan.nl

Geschilleninstantie

Lost een gesprek met de klachtenfunctionaris het probleem niet op? Dan kunt u ervoor kiezen een rechtszaak aan te spannen, maar u kunt er ook voor kiezen om het geschil voor te leggen aan geschilleninstantie van erisietsmisgegaan.nl. Geschillencommissie erisietsmisgegaan.nl voorziet in een onafhankelijke geschillencommissie die geschillen behandelt van cliënten (en hun naasten) over de zorg van zelfstandige zorgaanbieders en zorgaanbieders in kleinschalige zorginstellingen die zijn aangesloten bij erisietsmisgegaan.nl.

Klachtencommissie

Als de behandeling van uw klacht niet tot een voor u goede oplossing heeft geleid of als u geen bemiddeling wenst dan kunt u de klacht voorleggen aan de onafhankelijke klachtencommissie Jeugdwet van KindKompas. U kunt het geschil binnen vijf jaar na deze kennisgeving voorleggen aan de klachtencommissie.

Vertrouwenspersoon Jeugdstem

Jeugdstem is de organisatie van vertrouwenspersonen in de jeugdzorg. Iedereen die te maken heeft met jeugdzorg of Veilig Thuis en daar vragen over heeft, kan bij ons terecht voor informatie, advies of ondersteuning. Kinderen, jongeren en volwassenen kunnen met vragen of klachten naar een vertrouwenspersoon. Ook helpt de vertrouwenspersoon met het indienen van een klacht bij een klachtencommissie of bij het bezwaar maken bij de gemeente.

Ondersteuning door de vertrouwenspersoon van Jeugdstem is gratis. Jeugdstem is een zelfstandige stichting, de vertrouwenspersonen zijn niet in dienst van KindKompas.

Een Jeugdstem vertrouwenspersoon:

- geeft informatie en advies aan jongeren, ouders en verzorgers en legt uit hoe de jeugdzorg werkt;
- ondersteunt cliënten bij klachten over de jeugdzorg;
- geeft informatie over rechten en rechtspositie in de jeugdzorg;
- draagt bij aan verbetering van de kwaliteit van de jeugdzorg;

Zo bereik je Jeugdstem

- Bel gratis naar 088 – 555 1000
- Chat met een vertrouwenspersoon via www.jeugdstem.nl De chat is open van maandag t/m donderdag van 16.00-20.00 uur en op vrijdag van 15.00-17.00 uur.