

**Klachtenregeling
Via Jeugd,
ambulante
behandeling en
begeleiding**

Wat kun je doen als je een klacht hebt?

We doen ons uiterste best om jou de juiste begeleiding en behandeling te bieden. Toch kan het gebeuren dat je niet tevreden bent. Dat is erg vervelend. Het is belangrijk dat we hiervan op de hoogte zijn omdat:

- We actie kunnen ondernemen.
- De behandeling en begeleiding kunnen verbeteren.
- De relatie met jouw begeleider kunnen herstellen.

We willen niet dat er een herhaling is van de onvrede of klacht maar wel dat we jou de kwaliteit kunnen bieden wat je nodig hebt.

Niet tevreden?

- Bespreek dit dan eerst met je ambulant begeleider.
- Wil of kun je dit niet bespreken met je begeleider dan kun je een bericht sturen aan de manager van Via Jeugd. Zie verderop de contactgegevens.
- Ook is het mogelijk om je te allen tijde te richten tot de onafhankelijke klachtencommissie van Via Jeugd. De klachtencommissie onderzoekt de klacht intern en reageert op je bericht. Zij onderzoeken dan of een gesprek alsnog tot verbetering kan leiden via de zogenaamde bemiddeling of dat het beter is deze voor te leggen voor klachtenbehandeling.
- Het is ook mogelijk dat directe familieleden en partners opmerkingen hebben over de kwaliteit van de behandeling en begeleiding.

Hoe verder?

Je stelt de klachtencommissie op de hoogte van de klacht door een mail of een brief te schrijven. Geef in deze brief duidelijk het volgende aan:

- Wat is er gebeurd?
- Over wie gaat het?
- Wie waren nog meer betrokken?
- Waarom ben je niet tevreden?
- Zorg er ook voor dat jouw naam en adres, handtekening en bij een brief de datum van verzending er goed op staan.
- Je kunt mailen naar klachtencommissie@viajeugd.nl

Wat gebeurt er nadat je een klacht hebt ingediend bij de klachtencommissie?

1. Je ontvangt van de klachtencommissie een bevestiging van ontvangst van je klacht.
2. Daarna word je klacht in behandeling genomen kan er voorgesteld worden om tot bemiddeling over te gaan.
3. Als je dit wilt dan bekijken we of een gesprek mogelijk is. Dan zoeken we samen naar een oplossing.



Kan dit niet of wil je dit niet, dan wordt overgegaan tot formele klachtbehandeling. Dat gaat dan zo:

1. De persoon over wie de klacht gaat, reageert schriftelijk op de klacht.
2. Daarna krijgt je een uitnodiging om je klacht toe te lichten tijdens een hoorzitting.
3. Je kunt je hierbij laten ondersteunen door een door jou aangewezen persoon. Dit kan familie, een kennis of zelfs een advocaat zijn.
4. Ook degene tegen wie de klacht is gericht wordt voor de hoorzitting uitgenodigd en krijgt de gelegenheid een toelichting te geven.

Inzage en privacy

- Bij de ontvangstbevestiging van de klacht is een formulier toegevoegd waarmee je toestemming kunt geven aan de klachtencommissie om jouw dossier in te zien als dat nodig is voor de behandeling van de klacht.
- Het dossier wordt niet zonder dat je het weet ingezien.
- Er is een geheimhoudingsplicht.
- Geef je geen toestemming tot inzage van het dossier, dan kan de behandeling van de klacht door de klachtencommissie bemoeilijkt worden.
- Het kan zijn dat je samen op de hoorzitting wordt verwacht, het kan ook zijn dat dit niet wenselijk is.
- De hoorzitting is verder voor niemand toegankelijk.

De klachtencommissie

De klachtencommissie bestaat uit een onafhankelijke voorzitter, twee leden en de secretaris.

Hoe verder?

Na de zitting hoor je binnen 6 weken wat de uitspraak van de klachtencommissie is. In de uitspraak staat of je klacht ontvankelijk en/of terecht was: in termen van de klachtencommissie wordt de klacht gegrond of ongegrond verklaard.



Wat gebeurt er na de uitspraak?

De klachtencommissie stuurt de uitspraak ook naar degene waartegen jouw klacht gericht is en naar de manager en directie van Via Jeugd. Het kan zijn dat de uitspraak leidt tot maatregelen om de zorg aan jou te verbeteren. Ook daarover word je geïnformeerd.

Melding aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg

De klachtencommissie meldt een ernstige klacht aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg wanneer de kwaliteit van zorg niet geboden kan worden door Via Jeugd.

Contact

Je kunt mailen naar via.ambulant@viajeugd.nl of bellen naar 043-4077150.

Wil je een brief sturen? Dan kan dat naar:

Via Jeugd
t.a.v. Manager Ambulant
Pater Kustersweg 8
6267 NL Cadier en Keer

Voor hulp bij je klacht kun je gebruik maken van een vertrouwenspersoon van Jeugdstem.
www.viajeugd.nl/klacht



Meer informatie

www.viajeugd.nl/klacht

Volg ons op



Pater Kustersweg 8
6267 NL Cadier en Keer
043-4077150