



## Klachtenregeling Stichting Groeimee

### Stappenplan voor de cliënt

1. Bespreek uw klacht met de betreffende/betrokken medewerker.
  - tevreden; de klacht is dan afgehandeld. De afspraken en acties worden vastgelegd, gedeeld met de cliënt en opgenomen in het dossier van de client.
  - Niet tevreden ga naar 2.
2. Neem de klacht per mail op met de manager van Stichting Groeimee. Vermeld de situatie, de klacht, datum en uitkomsten van stap 1.
  - De manager neemt contact op met u en met de medewerker voor extra informatie.
  - De manager bespreekt de bevindingen met u waarop u besluit of de klacht naar tevredenheid is afgehandeld of dat u overgaat tot de vervolgstap.
  - Er volgt een gesprek met de manager, u en de medewerker. Is de klacht in dit gesprek naar tevredenheid behandeld; wordt de klacht afgehandeld en worden afspraken en acties vastgelegd, gedeeld met de cliënt en opgenomen in het dossier.
  - Niet tevreden, ga naar stap 3.
3. Als uw gesprek met de manager geen oplossing heeft opgeleverd en uw klacht blijft bestaan. U kunt uw klacht schriftelijk indienen bij de klachtencommissie Jeugd. Dit is een onafhankelijke en onpartijdige klachtencommissie. U hebt het recht een vertrouwenspersoon mee te nemen, als u dat tijdig laat weten aan de Klachtencommissie. Dit kan ook een vertrouwenspersoon van het AKJ\* zijn. De Klachtencommissie kan de klacht gegrond, gedeeltelijk gegrond of ongegrond verklaren. De Klachtencommissie laat 6 weken na ontvangst van de klacht haar beslissing weten. In bepaalde gevallen kan de termijn verlengd worden. Is uw klacht gegrond of gedeeltelijk gegrond verklaard, dan moet de manager van Stichting Groeimee laten weten hoe hij/zij verder de klacht afhandelt binnen de instelling waarover geklaagd is en wat er met de aanbevelingen gebeurt. De manager moet binnen 4 weken na de beslissing van de klachtencommissie reageren.
4. Wanneer u het niet eens bent met het oordeel van de klachtencommissie en de klacht gaat over het handelen van een medewerker (jeugdprofessional) die zich niet aan de beroepscode houdt, dan kunt u terecht bij het Tuchtrecht (zie [www.skjeugd.nl](http://www.skjeugd.nl)). U kunt alleen een klacht indienen over een jeugdprofessional als hij of zij geregistreerd is in het register van SKJ. De vertrouwenspersoon van het AKJ kan u ondersteunen bij een tuchtprocedure.

\*Alle kinderen, ouders én verzorgers kunnen zich laten bijstaan door een eigen vertrouwenspersoon. Dat mag iedereen zijn. U kunt eventueel kosteloos terecht bij het onafhankelijk Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ). Het AKJ is een zelfstandige stichting. De vertrouwenspersonen zijn niet in dienst van een instelling voor jeugdhulp. Het AKJ is te bereiken via 088 555 10 00 of [info@akj.nl](mailto:info@akj.nl)