

KLACHTENPROCEDURE DE GEZINSMANAGER & DE GELUKSMANAGER

Wij streven ernaar om u volledig tevreden van dienst te zijn. Als u ontevreden bent over onze ondersteuning, horen we dat graag zo snel mogelijk. Uw klacht helpt ons om onze dienstverlening te verbeteren, en we leren graag van uw feedback.

De klachtenregeling is van toepassing op alle cliënten van De GezinsManager. Ook cliënten van De GeluksManager in behandeling voor jeugdzorg & GGZ kunnen gebruik maken van deze klachtenregeling. Cliënten; kinderen en hun ouders of wettelijke vertegenwoordigers kunnen een klacht indienen.

STAP 1:

Als eerste vragen wij u om uw eigen behandelaar te informeren over uw ontevredenheid. Hopelijk kunnen jullie samen een oplossing vinden.

STAP 2:

Als dat niet lukt, kunt u een e-mail sturen naar **klachten@degezinsmanager.nl**. Uw bericht wordt in behandeling genomen door onze klachtenfunctionaris en hoofd behandeling, Jiska Sietsma.

Wij verzoeken u vriendelijk om uw klacht duidelijk en concreet te beschrijven. Geef aan wie betrokken zijn, welke gedragingen tot de klacht leiden, en vermeld eventuele voorbeelden en de tijdsperiode van de klachtgedraging. Klachten kunnen niet anoniem worden ingediend en moeten binnen 12 maanden na afsluiting van het hulpverleningstraject worden ingediend.

Binnen 5 werkdagen zal De GezinsManager reageren op uw klacht. U wordt uitgenodigd voor een gesprek om uw klacht te bespreken, waarbij de betrokken behandelaar ook aanwezig is.

U heeft ook de mogelijkheid om uzelf te laten bijstaan door een vertrouwenspersoon. Kinderen kunnen zich laten bijstaan door de vertrouwensorgaan Jeugdstem. Het doel van dit bemiddelingsgesprek is om naar elkaar te luisteren en samen mogelijke oplossingen te verkennen. Indien ondanks deze inspanningen geen passende oplossing wordt gevonden, kan in overleg met u het OCKJ worden ingeschakeld. **Zie ook stap 3.**

- **Contactgegevens vertrouwenspersoon Jeugdstem**
 - o Telefoon: 088 555 1000
 - o Online contactformulier: jeugdstem.nl/contact/overige-vragen
 - o Website: jeugdstem.nl
- **Contactgegevens vertrouwenspersonen regio Zeeland / Brabant:**
 - o Telefoon: 013 594 21 70
 - o Mail: info@zorgbelang-brabant.nl
 - o Website: zorgbelang-brabant.nl
- **Contactgegevens vertrouwenspersonen Regio Limburg:**
 - o Telefoon: +31 (0)46 420 81 59
 - o Mail: info@burgerklachtlimburg.nl
 - o Website: burgerkrachtlimburg.nl

STAP 3:

Als u geen vertrouwen meer heeft in deze procedure, hebben alle cliënten de mogelijkheid, om zonder tussenkomst van de klachtenfunctionaris van De GezinsManager, de klacht voor te leggen aan de Onafhankelijke Commissie Klacht en Bezwaar Zorg en Welzijn (OCKJ). In het geval van een klacht gerelateerd aan geestelijke gezondheidszorg (GGZ), heeft u de mogelijkheid de klacht in te dienen bij de geschillencommissie en/of Stichting Patiënten vertrouwenspersonen.

Het indienen van uw klacht moet conform de procedures van OCKJ-Brabant of de geschillencommissie schriftelijk gebeuren, en de afhandeling zal eveneens volgens deze procedures verlopen.

- **Contactgegevens OCKJ:**
 - o Mail: info@ockj-brabant.nl
- **Contactgegevens geschillencommissie:**
 - o Mail: info@klachtenloket-zorg.nl
 - o Telefoon: 070 310 53 71
 - o Website: degeschillencommissiezorg.nl
- **Contactgegevens stichting Patiëntenvertrouwenspersonen:**
 - o Mail: helpdesk@pvp.nl
 - o Telefoon: 0900 444 88 88
 - o Website: pvp.nl