

Klachtenregeling Stichting Groeimee

Groeimee doet er alles aan om onze cliënten zo goed mogelijk te ondersteunen. Ondanks onze inspanningen kan het echter gebeuren dat er een fout wordt gemaakt of dat cliënten om andere redenen niet tevreden over ons zijn. Wanneer dit het geval is, nodigen wij u uit dit met ons te delen. We willen van u weer een tevreden cliënt maken en als organisatie van uw melding of klacht leren.

U kunt altijd contact opnemen met de cliëntvertrouwenspersoon. De cliëntvertrouwenspersoon biedt u een luisterend oor en kan u ondersteunen bij het uiten van uw klacht of het doorlopen van de klachtenprocedure. De cliëntvertrouwenspersoon van Stichting Groeimee is Sabine van Pelt van Stichting Facit. U kunt haar bereiken via mailadres sabine.van.pelt@facit.nl of bellen naar 0251 – 212 202.

U kunt ook kiezen voor de cliëntvertrouwenspersoon van het AKJ¹.

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 Onafhankelijke klachtencommissie cliënten van Stichting Facit. Dit is een onafhankelijke en onpartijdige klachtencommissie. Klachten

¹ 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



kunnen worden ingediend door het [Klachtenformulier cliënten](#) in te vullen en toe te sturen aan de Facit klachtencommissie cliënten, Postbus 2, 1950 AA Velsen Noord of per e-mail aan klachtencommissie@facit.nl.

- 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 Raad van Bestuur van Stichting Groeimee binnen een maand na de uitspraak van de Klachtencommissie u laten weten of er maatregelen genomen worden en zo ja, welke.

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.

U kunt terecht bij het Tuchtrecht (zie 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.

Lees het [Facit Reglement Onafhankelijke Klachtencommissie Cliënten](#) voor de gehele klachtenprocedure.