

IK HEB EEN KLACHT, WAT NU?

De medewerkers van Vigere Jeugdzorg zetten zich allen in om de beste hulpverlening te bieden. Toch is het mogelijk dat cliënten niet tevreden zijn over de geboden zorg. Zo kan iemand bijvoorbeeld een klacht hebben over de manier waarop een medewerker met hem of haar omgaat. Of waren er van tevoren andere verwachtingen over de zorg en is het vervolgens heel anders gelopen. We raden onze cliënten aan daar niet mee rond te blijven lopen maar hun klachten te melden. Hieronder informeren we graag over hoe dat kan.

Wij maken onderscheid tussen: klachtopvang en klachtbemiddeling/behandeling door een onafhankelijke klachtenfunctionaris of klachtencommissie.

Klachtopvang door Vigere

U meldt en bespreekt de klacht met de medewerker op wie de klacht betrekking heeft. Mocht u samen niet tot een oplossing kunnen komen dan kunt u een gesprek aanvragen met de leidinggevende van de betreffende medewerker.

U kunt dit ook doen door een mail te sturen naar klacht@vigere.nl. Uw klacht wordt dan doorgestuurd naar de juiste persoon bij Vigere.

Ter voorbereiding op het gesprek willen we u vragen om de klacht kort te omschrijven en aan te geven wat u graag wilt bereiken met het gesprek.

U kunt altijd iemand meenemen ter ondersteuning bij het gesprek. U kunt hiervoor gebruik maken van de onafhankelijke vertrouwenspersoon.

Door met elkaar te praten en naar elkaar te luisteren komen we hopelijk snel tot een oplossing.

Klachtbemiddeling-door de onafhankelijke klachtenfunctionaris

Heeft de klachtopvang uw onvrede niet weg genomen of wilt u rechtstreeks (zonder klachtopvang) een klacht indienen? In dat geval kunt u uw klacht telefonisch of schriftelijk indienen bij de klachtenfunctionaris van Vigere Jeugdzorg. De klachtenfunctionaris is onafhankelijk van Vigere en in dienst van Centraal Bureau voor Klachtenmanagement in de Zorg (CBKZ) te Gorinchem.

De klachtenfunctionaris kan op een onafhankelijke en laagdrempelige wijze bemiddelen in uw klacht.

De klachtenfunctionaris is bereikbaar via onderstaande gegevens:

Klachtenfunctionaris Vigere Jeugdzorg
Molenstraat 30
4201 CX GORINCHEM
Tel. 0183-682829
E-mail: klachten@cbkz.nl

Klachtbehandeling door de onafhankelijke klachtencommissie

Voor zorg ontvangen op grond van de Jeugdwet is het tevens mogelijk om uw klacht (rechtstreeks) in te dienen bij de klachtencommissie. De klachtencommissie is formeler van aard dan de klachtenfunctionaris en zal haar advies over de gegrondheid van een klacht geven. Centraal Bureau voor Klachtenmanagement in de Zorg (CBKZ) te Gorinchem verzorgt de klachtencommissie. De klachtencommissie is bereikbaar via onderstaande gegevens:

Klachtencommissie Vigere Jeugdzorg
Molenstraat 30
4201 CX GORINCHEM
Tel. 0183-682829
E-mail: klachten@cbkz.nl

Geheimhouding

Zowel voor de klachtencommissie als alle anderen die zijn betrokken bij uw klacht, is geheimhouding verplicht.

Kosten

Er zijn geen kosten verbonden aan de behandeling van de klacht. Wel is het zo dat de (eventuele) kosten van door uzelf ingeschakelde bijstand en advies voor uw eigen rekening zijn.

Wilt u meer weten?

Deze informatie geeft een antwoord op de belangrijkste vragen over uw klachtmogelijkheden. Voor een uitgebreid antwoord verwijzen wij naar het door ons gehanteerde klachtenreglement. Dit reglement kunt u kosteloos bij uw direct betrokken hulpverlener, de manager of via klacht@vigere.nl opvragen.