



## **INFORMATIE OVER DE KLACHTENREGELING VOOR CLIËNTEN VAN STICHTING KORDAAT**

### **U bent ontevreden**

Stichting Kordaat vindt het belangrijk dat u tevreden bent over de hulp en de zorg die wij bieden. Zorgvuldigheid staat hoog in ons vaandel. Toch kunnen er fouten gemaakt worden of dingen gebeuren waar u het niet mee eens bent. Het kan zijn dat een medewerker een afspraak niet nakomt. Of dat u het niet eens bent met een uitgebracht advies. Dan is het mogelijk om een klacht in te dienen. We vinden het belangrijk dat u dat ook doet. Uw klacht is aanleiding om met elkaar in gesprek te gaan zodat bepaalde zaken opnieuw bekeken of bijgesteld kunnen worden. Ons doel is om u en uw klacht serieus te nemen. Daarbij kan uw klacht bijdrage tot verbetering van de hulp en zorg.

### **Wie kan een klacht indienen?**

Jeugdigen kunnen een klacht indienen. Ouders/opvoeders, stiefouders en pleegouders kunnen een klacht indienen. Maar ook een vertrouwenspersoon die door u is gevraagd, kan een klacht indienen.

### **Wanneer dient u een klacht in?**

Als u ontevreden bent of kritiek heeft op zaken binnen Stichting Kordaat probeert u samen met de hulpverlener het probleem op te lossen. Bijvoorbeeld met de logeerhuis begeleid(st)er of de PGB-medewerker. Als u dat niet wilt of het lukt niet om er samen uit te komen, dan kunt u ook contact opnemen met de manager (Annemiek Couwenbergh) of de clustermanager (Marisa Nijkamp)r. Als u dat niet wilt of het lukt niet om samen met hen het probleem op te lossen, dan kunt u een klacht indienen bij de klachtencommissie van Stichting Kordaat.

### **Hoe ziet de klachtencommissie er uit?**

De klachtencommissie bestaat uit 4 onafhankelijke leden. Dat wil zeggen dat zij niet in dienst zijn van Stichting Kordaat. De klachtencommissie wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris. Deze is wel in dienst van Stichting Kordaat. De leden van de klachtencommissie zullen uw klacht zorgvuldig behandelen. Zij hebben een plicht tot geheimhouding.

### **Hoe werkt de klachtencommissie?**

U kunt schriftelijk een klacht indienen bij de klachtencommissie van Stichting Kordaat. Binnen 7 werkdagen ontvangt u een bevestiging van ontvangst en bericht of uw klacht in behandeling wordt genomen. De secretaris van de klachtencommissie spreekt met u de precieze aard van de klacht door en onderzoekt of een bemiddelingsgesprek mogelijk is.

Indien een bemiddelingsgesprek mogelijk is zal de secretaris van de klachtencommissie, in overleg met u, daarvoor een voorstel doen. Is dit bemiddelingsgesprek naar uw tevredenheid verlopen, wordt de klacht niet verder door de klachtencommissie behandeld en is daarmee de klachtenprocedure afgesloten.

Is een bemiddelingsgesprek niet mogelijk of is een bemiddelingsgesprek niet naar tevredenheid verlopen, dan zal de klachtcommissie uw klacht verder in behandeling nemen. U en diegene waarover is geklaagd zullen door de klachtencommissie gehoord worden tijdens een (indien mogelijk) gezamenlijke zitting. U kunt zich eventueel bij laten staan door een vertrouwenspersoon.

Na deze zitting brengt de klachtencommissie de klager, diegene waarover is geklaagd en de directeur schriftelijk op de hoogte van haar oordeel over de gegrondheid van uw klacht en de aanbevelingen van de klachtencommissie. De bestuurder laat binnen 4 weken weten of hij het oordeel van de klachtencommissie deelt en zo ja, welke maatregelen hij zal nemen.

**Meer weten?**

Stichting Kordaat is een zusterorganisatie van De Combinatie Jeugdzorg.

Voor meer informatie kunt terecht bij de secretaris van de klachtencommissie van De Combinatie/Stichting Kordaat.

Marlies van Oorschot, Postbus 1078, 5602 BB Eindhoven, telefoon 040 - 2451945.

Of surf naar [www.decombinatie.nu](http://www.decombinatie.nu)