

# **Klachtenprocedure**

## **!JES jij en scheiden**

Versie oktober 2020



## **Klachtenprocedure !JES jij en scheiden**

De medewerkers van !JES stemmen de werkzaamheden af met ouders en/of een kind/jongere. Op die manier wordt begeleiding in overeenstemming met elkaar vorm gegeven. Toch kan het voorkomen dat er onduidelijkheden of zelfs onenigheid ontstaat. In dat geval kan de klachtenprocedure worden gevolgd. Deze hebben wij ingedeeld in 3 stappen. Deze procedure is ook te gebruiken voor professionals die de train de trainer !JES het brugproject volgen.

### **Stap 1**

De cliënt meldt de klacht mondeling bij de hulpverlener die de begeleiding uitvoert. In gezamenlijk overleg wordt geprobeerd de klacht te verhelpen. Lukt dit niet, dan wordt een officiële klacht ingediend met behulp van het klachtenformulier. U krijgt dit per mail toegestuurd.

### **Stap 2**

De klacht wordt in behandeling genomen. Er worden oplossingen gezocht. De hulpverlener bespreekt deze mogelijkheden met de ouders. Als de klacht hiermee verholpen is wordt een afsluitend verslag gemaakt. De klacht is gesloten.

Als de klacht nog niet verholpen is, worden afspraken vastgelegd om alsnog de klacht te verhelpen. De cliënt krijgt dit ter goedkeuring toegezonden, met het verzoek dit te tekenen. Indien nodig, worden aanvullingen en/of opmerkingen toegevoegd.

### **Stap 3**

#### **A. Overleg met behulp van een mediator.**

Indien gewenst, kan met behulp van een externe deskundige gekeken worden naar een oplossing. De gemaakte kosten worden verdeeld tussen beide partijen.

#### **B. Klacht indienen bij de beroepsvereniging.**

Als er geen mogelijkheden gevonden worden voor een onderlinge oplossing, wordt aan ouders geadviseerd een klacht in te dienen bij de beroepsvereniging. Voor klachten over het werk van de orthopedagogen/ kinder- en jeugdpsychologen is dit reeds mogelijk.