

# Niet tevreden? Laat het ons weten!

Klachtenprocedure

EL2801



# Niet tevreden? Laat het ons weten!

**Onze medewerkers proberen elke dag hun werk zo goed mogelijk te doen. Maar overall waar mensen werken kunnen fouten gemaakt worden. Ook bij ons kan dit voorkomen.**

**We vinden het belangrijk om van jou te horen als je vindt dat er iets niet goed gaat. Daar kunnen wij van leren. Voor ons is het belangrijk de kwaliteit van ons werk te verbeteren als dat nodig is. Blijf dus niet rondlopen met gevoelens van onvrede of klachten. Trek aan de bel.**

## **Praat erover**

Probeer eerst over het probleem te praten met de betrokken medewerker. Of zoek contact met zijn of haar leidinggevende. Samen kun je over oplossingen nadenken. Lukt dat niet, dan kun je een klacht indienen bij de klachtencommissie van Elker. Dat is jouw recht als cliënt van Elker.

## **Klachtencommissie**

De klachtencommissie is onafhankelijk. Dit betekent dat de mensen van de commissie niet in dienst zijn bij Elker. Ze hebben ook geen andere banden met Elker. De leden weten veel over juridische zaken en over jeugdzorg. Ze

hebben ook geheimhoudingsplicht: ze mogen niet over klachten met anderen spreken.

## **Hoe dien je een klacht in?**

Je dient je klacht schriftelijk in. We hebben daarvoor een klachtenformulier. Dat vind je op onze website en bij de klachtenbussen bij Elker. We hebben op een rijtje gezet hoe het indienen van een klacht werkt. Kom je er niet uit? Bel of mail met de klachtencommissie.

## **Klacht indienen in 6 stappen**

### **Stap 1: Alles opschrijven**

Het is belangrijk dat je goed opschrijft wat er is gebeurd. Probeer zo goed mogelijk uit te leggen waar je niet tevreden over bent en wat er is gedaan om het op te lossen. Gebruik het klachtenformulier hiervoor. Lukt het niet om dit alleen te doen? Dan kun je hulp vragen van de cliëntvertrouwenspersoon.

### **Stap 2: Versturen**

Je kunt je klacht in een van de klachtenbussen doen in een dichte envelop. Twee keer per week wordt de klachtenbus leeggemaakt. De klachten gaan dan ongeopend naar de klachtencommissie. Je mag het formulier

ook per post of via e-mail naar de klachtencommissie sturen.

### **Stap 3: Klacht in behandeling**

De secretaris van de klachtencommissie belt je zo snel mogelijk om te vragen of je de klacht nog wilt indienen. Binnen twee weken na ontvangst van jouw klachtbrief krijg je een brief van de klachtencommissie. Hierin staat of de klacht in behandeling kan worden genomen. Soms is er meer informatie nodig. Ook dat laat de commissie binnen twee weken aan je weten.

### **Stap 4: Gesprek of hoorzitting**

Als jouw klacht in behandeling is genomen, krijg je een uitnodiging voor een bemiddelingsgesprek of een hoorzitting. Met een kopie van jouw klacht.

Met een bemiddelingsgesprek wil de commissie samen met jou en medewerker(s) van Elker een oplossing vinden. Het doel van de hoorzitting is om jouw verhaal te horen en dat van de medewerker(s). Ook Elker ontvangt een kopie van de klacht en een uitnodiging.

Voor de hoorzitting, kan Elker ook nog schriftelijk reageren op jouw klacht. Jij ontvangt deze reactie van Elker ook.

Meestal is de hoorzitting op een locatie van Elker. De klachtencommissie wil dan dat jij en iemand namens Elker daarbij is. Vaak is dat een teamleider of een gedragswetenschapper.

Je mag iemand meenemen naar de hoorzitting. Bijvoorbeeld je ouder(s), je partner of de cliëntvertrouwenspersoon.

### **5. Klacht intrekken**

Je kunt ook van gedachten veranderen. Wil je de klacht toch niet indienen? Dat kan. Dan moet je je klacht wel intrekken. Dat doe je door dat te melden aan de secretaris van de klachtencommissie of aan jouw hulpverlener. Je krijgt dan een intrekingsverklaring. Met jouw handtekening op die verklaring, stuur je hem naar de klachtencommissie. Dan is het officieel.

### **6. De uitspraak**

Na de hoorzitting krijg je de uitspraak in een brief toegestuurd. Daarin staat of de klachtencommissie jouw klacht wel of niet terecht (gegrond) vindt. Elker krijgt ook een brief. Daarin kunnen ook verbeterpunten staan voor Elker, door jouw klacht. Elker moet binnen 4 weken na de uitspraak vertellen wat ze hebben gedaan met jouw klacht.

## **Handige adressen**

**Klachtencommissie  
t.a.v. secretaris  
Postbus 274  
9700 AG Groningen  
050 851 43 97  
klachtencommissie@elker.nl**

**Clïëntvertrouwenspersoon  
www.zorgbelang-groningen.nl**