

Een klacht?

Yvoor streeft er naar iedereen zo goed mogelijk te helpen en aan de hulpvraag van jou te voldoen. Het kan soms zo zijn dat je niet tevreden bent, teleurgesteld bent en dat je een klacht hebt.

Een klacht kan gaan over de geleverde ondersteuning, houding en/of gedrag van het personeel van Yvoor. Bijvoorbeeld omdat je vindt dat je onheus bent bejegend, je privacy niet gerespecteerd wordt, omdat je gepest of gediscrimineerd wordt of omdat je je (seksueel) geïntimideerd voelt.

In dat geval is het belangrijk dat je tijdig over datgene praat waar je niet tevreden over bent. Dan kunnen we samen naar een oplossing zoeken. Ook al wil je geen klacht indienen maar tips voor verbeteringen hebt voor Yvoor, kun je deze altijd met ons bespreken. Graag zelfs!

Je kunt ons altijd mailen, bellen of op een andere manier contact zoeken die voor jou prettig is.

Wat je kunt doen en verwachten lees je in deze folder.

Als je een klacht hebt, kun je hier op verschillende manieren mee omgaan. Yvoor biedt je verschillende mogelijkheden, zodat er altijd een oplossing is die bij jou en bij de aard van je klacht past. We stimuleren om een probleem zo vroeg mogelijk aan te pakken en bieden je dan ook de ruimte als organisatie om je klacht op jouw manier bespreekbaar te maken.

Als een direct gesprek met je hulpverlener of begeleider niet werkt of niet wenselijk is, kun je een beroep doen op een bemiddelaar / vertrouwenspersoon. Gegevens van deze persoon zijn te vinden op de site van Yvoor. Kom je er samen niet goed uit, dan kun jij je klacht nog voorleggen aan de officiële klachtencommissie.

Je kunt ook meteen naar de klachtencommissie gaan. Jij bepaalt uiteindelijk zelf welke manier je kiest.

Wat kun je doen met jouw klacht?

Bespreek je klacht:

Praat over je klacht met je hulpverlener. Leg uit waar je ontevreden over bent. Het personeel van Yvoor zal zorgvuldig luisteren naar wat je te zeggen hebt en gaat samen met jou kijken hoe je het graag (anders) zou willen.

Yvoor wil graag dat je tevreden bent over de geleverde hulpverlening.

Soms durf je een klacht niet zo goed te bespreken. Zorg dan dat je de klacht met iemand bespreekt die je wel vertrouwt. Diegene kan jou helpen om de klacht bespreekbaar te maken. Zij of hij mag ons ook benaderen en mag ook tijdens een gesprek aanwezig zijn om jou te ondersteunen.

Ook kun je contact opnemen met een onafhankelijke vertrouwenspersoon van het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg voor cliënten via het telefoonnummer 088-555 10 00 of via www.akj.nl. Zij kunnen jou ook ondersteunen en adviseren.

Als blijkt dat jullie in het gesprek samen tot een oplossing zijn gekomen en jij tevreden bent, is de klacht weg.

Betrokkenheid gemeente:

Als de gemeente betrokken is en de oplossingen zijn niet passend, treedt Yvoor in overleg met de gemeente.

Yvoor is verplicht één keer per jaar aan de gemeente te rapporteren over de klachten die behandeld zijn.

De klacht wordt niet opgelost?

Soms is het zo dat je na het bespreken van je klacht nog ontevreden bent. Als blijkt dat jullie er samen niet uitkomen kun je een klacht indienen. Hiervoor heeft Yvoor een klachtencommissie benoemd. Dit is een onafhankelijke commissie.

Je kunt je klacht dan laten behandelen door deze klachtencommissie. De mensen van de klachtensommissie werken niet bij Yvoor.

Je ondertekent je schriftelijke klacht en zet er in ieder geval het volgende in:

1. De naam en adres.
2. Welke datum het op dat moment is.
3. Een omschrijving van je klacht. Als je dat weet, de naam van de persoon over wie jouw klacht gaat.
4. De reden van je klacht.

Je kunt alleen klagen over iets dat betrekking heeft op jezelf. De klacht kan te maken hebben met een situatie, een gebeurtenis of een in de organisatie bestaande gewoonte die je persoonlijk treft of die voor jou persoonlijk een probleem vormt.

Als je als cliënt vindt dat je niet zelf een klacht kunt indienen, dan kun je een vertegenwoordiger aanwijzen die het voor je doet.

Bij bemiddeling gaat het om vrijwilligheid en vertrouwelijkheid. Beide partijen moeten ermee instemmen om eraan mee te werken en alles wat er gezegd wordt, is vertrouwelijk. Alle betrokken partijen mogen na de bemiddelingsgesprekken niet aan anderen vertellen wat er besproken is.

Een klacht indienen kan door een mail te sturen naar info@yvoor.com. Zij zorgen ervoor dat de klacht bij de juiste persoon van de klachtencommissie terecht komt. De klachtencommissie bestaat uit drie onafhankelijke externe deskundigen die niet bij Yvoor werken.

De klachtencommissie zal je uitnodigen voor gesprek. Zij zullen naar jouw klacht luisteren en naar degene waar de klacht over gaat. De klachtencommissie heeft een geheimhoudingsplicht: d.w.z. wat de leden tijdens hun werk te weten komen, mogen ze niet verder vertellen.

De klachtencommissie stap voor stap

1. Heb je gekeken of je het probleem kan bespreken en er samen met de ander uit kan komen, eventueel met hulp van een bemiddelaar?
2. Kom je er niet uit dan kun je de klacht schriftelijk bij de klachtencommissie indienen. Geef duidelijk aan waar het precies om gaat en vul je gegevens in.
3. Binnen zeven dagen krijg je een ontvangstbevestiging en binnen twee weken hoor je of je klacht ontvankelijk is en in behandeling wordt genomen en/of er bijvoorbeeld nog aanvullende gegevens nodig zijn.
4. Als je klacht ontvankelijk is, wordt de aangeklaagde op de hoogte gesteld en uitgenodigd voor een hoor- en wederhoorgesprek.
5. Binnen dertig dagen houdt de klachtencommissie een besloten hoorzitting of mondelinge behandeling. Hierbij kunnen beide partijen hun standpunt toelichten.
6. De klachtencommissie doet binnen zes weken (met een uitloop van vier weken) na het indienen van de klacht uitspraak, inclusief aanbevelingen en advies over

maatregelen.

Het volledige reglement kun je opvragen bij info@yvoor.com.

Hulp?

Tijdens het bespreken van je klacht kun je hulp vragen van een vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon mag alleen met anderen over je klacht praten als jij daar toestemming voor geeft. Yvoor heeft ook een onafhankelijke vertrouwenspersoon waarvan je gebruik kunt maken.

Je kunt natuurlijk ook altijd zelf iemand vragen die je vertrouwt en die jou goed kan helpen of ondersteunen.

En dan?

De klachtencommissie geeft uiteindelijk een advies aan de bestuurders van Yvoor. Zij zullen in overleg kijken hoe de klacht opgelost kan worden. De behandeling van de klachtencommissie is gratis.

Een klacht oplossen is niet altijd gemakkelijk. Vraag daarom om hulp.

Algemene informatie:

Yvoor is een open organisatie. Bij ons staat wederzijds respect, vertrouwen en eerlijke communicatie hoog in het vaandel. Iemand die onze organisatie verder helpt als klager, bemiddelaar of vertrouwenspersoon zullen we dan ook nooit benadelen als gevolg van zijn of haar actie. Wel verwachten we van iedereen eenzelfde respectvolle en eerlijke houding. Zo komen we samen

tot een oplossing!

Deze klachtenregeling is bedoeld voor persoonlijke aangelegenheden. Verder kun je bij ernstige zaken een civiele, strafrechtelijke, arbeidsrechtelijke of tuchtrechtelijke procedure aanspannen. Deze procedures vallen buiten de klachtenregeling

Yvoor moet voldoen aan verschillende kwaliteitseisen. De medewerkers van Yvoor staan ingeschreven bij het registerplein en zijn hiermee SKJ geregistreerd.

Geregistreerde maatschappelijk werkers, sociaal agogen en jeugdzorgwerkers vallen onder het tuchtrecht van de Nederlandse Vereniging van Maatschappelijk Werkers / NVMW.

Kijk voor meer informatie op: www.skjeugd.nl

Ben je het niet eens met de uitspraak van de klachtencommissie, dan heb je in principe nog twee mogelijkheden. Je kunt naar de rechter stappen of je kunt met jouw klacht terecht bij de Nationale Ombudsman.

Wij raden je aan om eerst telefonisch contact op te nemen met de Nationale Ombudsman via het gratis telefoonnummer 0800 - 33 55 555.