

Een klacht?

Stichting Yvoor, hierna "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 als je geen klacht wilt indienen maar tips voor verbeteringen hebt, 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 of iets te melden 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/melding past. We stimuleren om een probleem zo vroeg mogelijk aan te pakken en bieden je dan ook de ruimte als organisatie om je klacht/melding op jouw manier bespreekbaar te maken.

Als een direct gesprek met je hulpverlener niet werkt of niet wenselijk is, kun je een beroep doen op onze vertrouwenspersoon. Gegevens van deze persoon zijn te vinden op de website van Yvoor. Kom je er samen niet goed uit, dan kun je jouw klacht voorleggen aan een onafhankelijke externe organisatie waarbij Yvoor is aangesloten: Klachtenportaal Zorg.

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 afgehandeld.

Betrokkenheid gemeente/JenS:

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

Yvoor is verplicht één keer per jaar aan de gemeente/JenS 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 officiële klacht indienen.

Je kunt jouw klacht laten behandelen door een onafhankelijke externe organisatie waarbij Yvoor is aangesloten: Klachtenportaal Zorg. Deze organisatie is onafhankelijk en is niet verbonden aan Yvoor.

Je kunt alleen klagen over iets dat betrekking heeft op jezelf. De klacht kan te maken hebben met een situatie, 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 gemachtigde/vertegenwoordiger aanwijzen die het namens jou 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. Wij kijken samen met jou naar de beste manier om jouw klacht te behandelen.

Als jouw klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost, kun je deze laten behandelen door Klachtenportaal Zorg. Wij kunnen je hierbij helpen of je kunt zelf contact opnemen. Dit kun je doen via deze link: [Klacht indienen bij klachtenportaal zorg](#)

Klachtenportaal Zorg zal jouw klacht in behandeling nemen. Zij zullen naar jouw klacht luisteren en naar degene waar de klacht over gaat. Klachtenportaal Zorg heeft een geheimhoudingsplicht: dat betekent dat wat er tijdens de behandeling van jouw klacht wordt besproken vertrouwelijk blijft.

Hulp?

Tijdens het bespreken van jouw 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?

Klachtenportaal Zorg zorgt voor een onafhankelijke beoordeling van jouw klacht en geeft aan wat er nodig is om tot een oplossing te komen.

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!

Yvoor moet voldoen aan verschillende kwaliteitseisen. De hulpverleners van Yvoor zijn SKJ geregistreerd. Geregistreeerde hulpverleners vallen onder het tuchtrecht van het SKJ. Kijk voor meer informatie op: www.skjeugd.nl