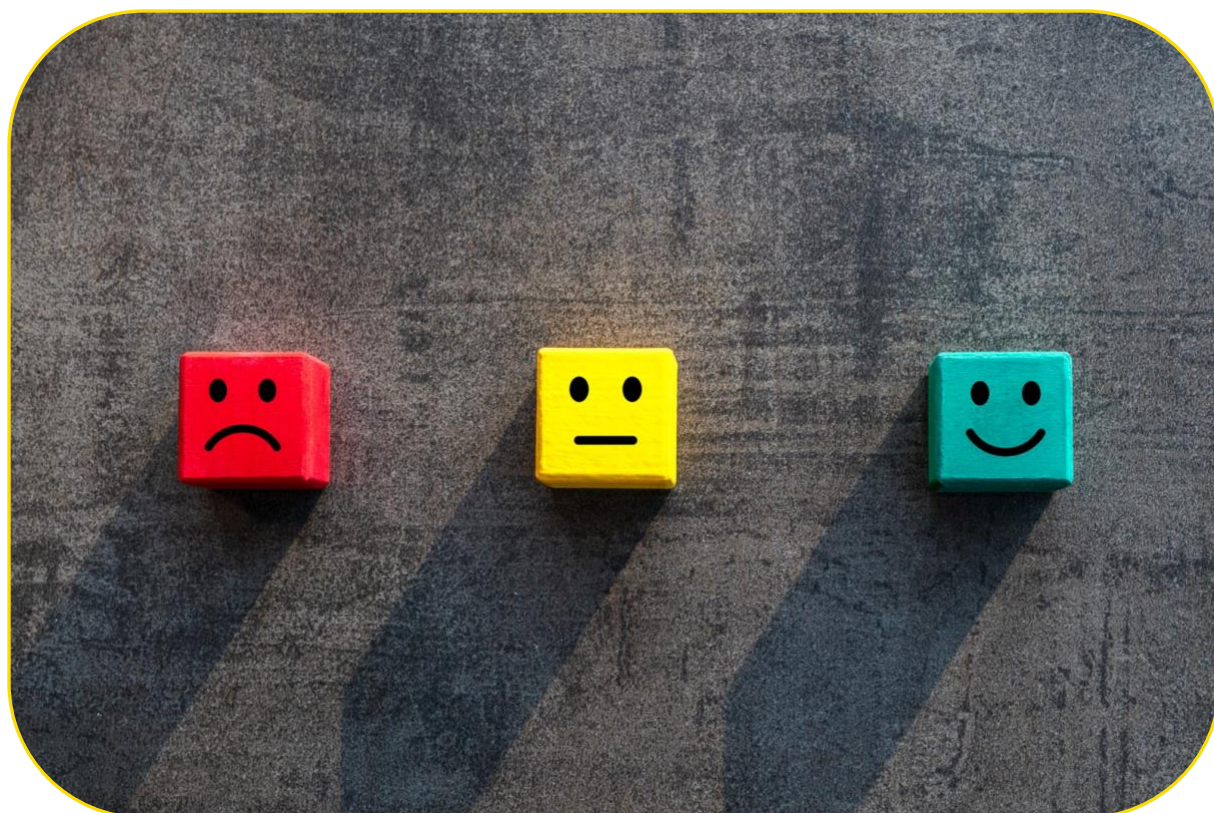


Heb je een klacht?

De medewerkers van Distinto doen hun uiterste best jou de beste hulpverlening te bieden. Toch is het mogelijk dat jij of je ouders of wettelijk vertegenwoordigers niet tevreden zijn over de geleverde hulp. Zo kun je bijvoorbeeld een klacht hebben over de huisvesting of over de manier waarop een medewerker met je omgaat. Soms had je van tevoren andere verwachtingen over de hulp en is het toen je eenmaal bij ons kwam heel anders gelopen en ben je ontevreden.

We raden je aan daar niet mee rond te blijven lopen maar je klacht te melden. In deze folder informeren we je graag in het kort over hoe dat kan.



Wij maken onderscheid tussen: klachtopvang, klachtbemiddeling of -behandeling door de klachtenfunctionaris en klachtbehandeling door de externe klachtencommissie.



Klachtopvang

Bespreek de klacht eerst met de medewerker over wie de klacht gaat, of met zijn of haar leidinggevende. Een aantal tips over hoe je dit het beste kunt doen:

- Praat er zo snel mogelijk over;
- Als de klacht daarmee niet verdwenen is, vraag dan nog een gesprek aan;
- Zet je klacht op papier en stuur dit voor het gesprek alvast naar de mensen met wie je in gesprek gaat;
- Bedenk wat je met het gesprek wilt bereiken;
- Neem iemand mee om je te ondersteunen.

Door met elkaar te praten en naar elkaar te luisteren komen we hopelijk snel tot een oplossing.

Klachtenfunctionaris

Heeft de klachtopvang niet geholpen of wil je rechtstreeks een klacht indienen? Dan kun je terecht bij de externe en onafhankelijke klachtenfunctionaris van Distinto. De klachtenfunctionaris is werkzaam bij het CBKZ te Gorinchem en bereikbaar via onderstaande gegevens:

Klachtenfunctionaris Distinto

Molenstraat 30

4201 CX Gorinchem

Tel. 0183-682829

E-mail: klachten@cbkz.nl

De klachtenfunctionaris kan bemiddelen in jouw klacht en kan jou ook ondersteunen bij het eventueel doorsturen van jouw klacht naar de klachtencommissie.



Klachtencommissie

Als je hulp krijgt op basis van de Jeugdwet dan kun je altijd rechtstreeks met je klacht aankloppen bij onze onafhankelijke klachtencommissie. Het adres van deze klachtencommissie is:

Klachtencommissie Distinto

T.a.v. ambtelijk secretaris Molenstraat 30

4201 CX Gorinchem

E-mail: klachten@cbkz.nl

De commissie onderzoekt je klacht en zal normaal gesproken binnen twee tot vier maanden tot een uitspraak komen. Als de klacht terecht blijkt, dan doet de commissie aanbevelingen aan de directeur-bestuurder van Distinto over hoe Distinto met de klacht om moet gaan.

Geheimhouding

Zowel voor de klachtenfunctionaris als de leden van de klachtencommissie en alle anderen die zijn betrokken bij jouw klacht is geheimhouding verplicht.

Kosten

Er zijn geen kosten verbonden aan de behandeling van jouw klacht. Wel is het zo dat je mogelijke kosten voor rechtsbijstand zelf moet betalen.

Ondersteuning

Misschien vind je het lastig om je klacht goed onder woorden te brengen en wil je ondersteuning bij het indienen van een klacht. Voor advies of ondersteuning kun je terecht bij het AKJ: www.akj.nl | 088 - 5551000



Meer informatie

Deze folder geeft informatie over hoe je een klacht in kunt dienen. Voor uitgebreide informatie verwijzen wij naar onze klachtenregeling. Wil je een exemplaar ontvangen of heb je nog andere vragen?

Bel dan naar 0180 - 646 444 of mail je vraag naar info@stichtingdistinto.nl.