



Heeft u een klacht?

De medewerkers van Distinto doen hun uiterste best om de beste hulpverlening te bieden aan uw kind. Toch is het mogelijk dat u andere verwachtingen had of niet helemaal tevreden bent over de geleverde hulp. We raden u aan om daar niet mee rond te blijven lopen en de klacht te melden. We informeren u daarom in het kort hoe u dit kunt doen. We maken onderscheid tussen: klachtopvang, klachtbemiddeling of -behandeling door de klachtenfunctionaris en klachtbehandeling door een externe klachtencommissie.

Klachtopvang

We vragen u de klacht eerst te melden bij de medewerker op wie de klacht betrekking heeft of bij zijn/haar leidinggevende. Als de klacht niet snel kan worden afgedaan raden wij u aan om een gesprek aan te vragen. Door met elkaar in gesprek te gaan komen we hopelijk tot een oplossing.

Klachtenfunctionaris

Wilt u rechtstreeks (zonder klachtopvang) een klacht indienen? Of heeft de klachtopvang de onvrede niet weggenomen? In dat geval kunt u telefonisch of schriftelijk contact opnemen met de externe en onafhankelijke klachtenfunctionaris via het CBKZ te Gorinchem. (Centraal Bureau Klachtenmanagement in de Zorg) Deze klachtenfunctionaris geeft u onafhankelijk advies gedurende de klachtenprocedure.

Klachtenfunctionaris Distinto

Molenstraat 30

4201 CX Gorinchem

Telefoonnummer: 0183 – 682 829

E-mail: klachten@cbkz.nl



Klachtencommissie

De klachtenfunctionaris kan voorstellen om de klacht te laten behandelen door de klachtencommissie. Ontvangt uw kind zorg op basis van de Jeugdwet? Dan kunt u altijd rechtstreeks bij onze onafhankelijke klachtencommissie terecht.

Klachtencommissie Distinto

T.a.v. ambtelijk secretaris

Molenstraat 30

4201 CX Gorinchem

E-mail: klachten@cbkz.nl

Geheimhouding

Zowel voor de klachtenfunctionaris als de klachtencommissieleden en alle anderen die zijn betrokken bij de zaak is geheimhouding verplicht.

Kosten

Er zijn geen kosten verbonden aan de behandeling van uw klacht. Kosten voor eventuele bijstand worden wel in rekening gebracht.

Ondersteuning

Wilt u ondersteuning bij het indienen van uw klacht? U kunt dan contact opnemen met een vertrouwenspersoon van het AKJ.

Website: www.akj.nl

Telefoonnummer: 088 – 555 1000

Meer informatie

Hopelijk geeft deze folder antwoord op de belangrijkste vragen rondom uw klacht. Indien u uitgebreide informatie wilt ontvangen verwijzen wij u naar onze klachtenregeling. Wij kunnen u kosteloos een exemplaar toesturen. U kunt deze aanvragen per email:

secretariaat@stichtingdistinto.nl