

## Commujon LSG

### Bezoekadres:

Vriezenveenseweg 231  
7602 PT Almelo

### Postadres:

Postbus 587  
7600 AN Almelo

Telefoon : (0546) 480300

Fax : (0546) 480301

E-mail : [info@commujon-lsg.nl](mailto:info@commujon-lsg.nl)

Website : [www.commujon-lsg.nl](http://www.commujon-lsg.nl)

[www.jongeren-commujon-lsg.nl](http://www.jongeren-commujon-lsg.nl)

## Secretariaat Klachtencommissie

Postbus 727

8000 AS Zwolle

Telefoon : 06 41 533 777

E-mail : [klachtencommissie.jeugd@kpnplanet.nl](mailto:klachtencommissie.jeugd@kpnplanet.nl)

## Advies en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ)

Nijenburg 150

1081 GG Amsterdam

Telefoon : (020) 521 99 50

E-mail : [info@akj.nl](mailto:info@akj.nl)

Website : [www.akj.nl](http://www.akj.nl)

## Kinderrechtswinkel

Graafseweg 104

6512 CH Nijmegen

Telefoon : (024) - 360 17 33

E-mail : [info@kinderrechtswinkelnijmegen.nl](mailto:info@kinderrechtswinkelnijmegen.nl)

Website : [www.kinderrechtswinkel.nl](http://www.kinderrechtswinkel.nl)



LEO STICHTING GROEP



**KLACHTEN**  
**DAAR DOEN WIJ WAT MEE!**

### Meer weten?

Wil je meer informatie over de interne klachtenregeling, de externe klachtenregeling, de cliëntvertrouwenspersoon, de klachtencommissie, het Advies en Klachtenbureau Jeugdzorg en/of over de kinderrechtswinkel dan kun je contact opnemen met bovenstaande adressen.

Voor jongeren

## Klachtenbehandeling

Bij Commujon willen we zo goed mogelijk werken, toch kan het zijn dat je hierover niet tevreden bent. Om goed met klachten om te kunnen gaan heeft Commujon een interne en een externe klachtenregeling. Iedere cliënt van Commujon heeft het recht een klacht in te dienen. Je kunt zelf een klacht indienen, maar ook je (stief-, pleeg-)ouder(s)/verzorger(s) mogen een klacht indienen. Deze personen kunnen ook een klacht indienen namens jou. Wanneer je een klacht hebt, is het verstandig om dit gelijk op papier te zetten. Dit kun je eventueel samen doen met iemand anders, bijvoorbeeld je mentor, groepsgenoot of ouder(s).

Bij het indienen en bij de behandeling van je klacht kun je hulp vragen aan de cliëntvertrouwenspersoon van Commujon of aan het Advies en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ).

## Interne klachtenregeling

Als je vindt dat je niet goed behandeld bent/wordt of als je een meningsverschil hebt met één van onze medewerkers, ga dan eerst met die persoon zelf praten. Als het gesprek met de medewerker geen oplossing biedt kun je jouw klacht vervolgens aan de divisie manager of aan de directeur van Commujon voorleggen. Als je daar ook niet tevreden over bent kun je tot slot je klacht indienen bij de externe klachtencommissie Jeugdzorg Overijssel.

**“Een klacht is een uiting van ontevredenheid en kan overall over gaan. Je kunt een klacht indienen wanneer je van mening bent dat er zaken zijn die volgens jou anders hadden moeten of kunnen verlopen. Voor jou is het mogelijk om je ontevredenheid te uiten, voor ons een mogelijkheid om de kwaliteit van ons werk te verbeteren.”**



## Externe klachtenregeling

Wanneer je er met een medewerker, divisie manager of directeur van Commujon niet uit komt, kun je jouw klachtenbrief opsturen naar de externe klachtencommissie Jeugdzorg Overijssel. In de brief aan de klachtencommissie schrijf je:

- wat de reden is voor je klacht;
- waar de klacht over gaat;
- wat er precies gebeurd is;
- de tijd waarop het gebeurd is;
- de plaats waar het gebeurd is;
- hoe Commujon met je klacht is omgegaan.

## Wie zitten er in de klachtencommissie?

De leden van de klachtencommissie zijn onafhankelijk van Commujon. Dat betekent dat zij niet bij of voor Commujon werken.

## Wat doet de klachtencommissie?

De klachtencommissie beoordeelt je klacht. Alle betrokkenen mogen schriftelijk of mondeling uitleg geven over de klacht. De klachtencommissie doet uiterlijk binnen zes weken na ontvangst van de klacht schriftelijk verslag van haar bevindingen, conclusies en eventuele aanbevelingen. De klachtencommissie stuurt haar besluit naar jou, naar de medewerker over wie de klacht gaat en naar de directeur van Commujon. Vervolgens heeft de directeur van Commujon vier weken de tijd om te bekijken welke maatregelen Commujon gaat nemen. Je krijgt daarover zo spoedig mogelijk bericht.



## Advies en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ)

Wanneer je hulp wilt bij je vragen of je klachten dan kun je terecht bij de stichting AKJ. Deze hulp is gratis. Ook geven zij informatie en advies over je rechten binnen de jeugdzorg.

## Kinderrechtswinkels

Bij een kinderrechtswinkel kun je gratis advies krijgen over je rechten als minderjarige. Ze leggen bijvoorbeeld uit welke wetten en regels er precies zijn en wat dat in jouw geval kan betekenen. De dichtstbijzijnde winkel vanuit Commujon zit in Nijmegen.