

## 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)



LEO STICHTING GROEP



# KLACHTEN

DAAR DOEN WIJ WAT MEE!

### Meer weten?

Wilt u meer informatie over de interne klachtenregeling, de externe klachtenregeling, de cliëntvertrouwenspersoon, klachtencommissie en/of over het Advies en Klachtenbureau Jeugdzorg dan kunt u contact opnemen met bovenstaande adressen.

Voor (stief-, pleeg-)ouders/verzorgers

### **Klachtenbehandeling**

Bij Commujon willen we zo goed mogelijk werken, toch kan het zijn dat u 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. Wanneer u een klacht heeft is het verstandig om deze gelijk op papier te zetten.

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

### **Interne klachtenregeling**

Wanneer u een klacht heeft over Commujon, dient u in eerste instantie zo snel mogelijk contact op te nemen met de betreffende medewerker. Als het gesprek met de medewerker voor u geen oplossing biedt, kunt u vervolgens uw klacht aan de divisie manager of aan de directeur van Commujon voorleggen. Als u daar ook niet tevreden over bent kunt u een klacht indienen bij de externe klachtencommissie Jeugdzorg Overijssel.

### **Externe klachtenregeling**

Wanneer u er met de medewerker, divisie manager of directeur van Commujon niet uit komt, kunt u een klachtenbrief opsturen naar de externe klachtencommissie Jeugdzorg Overijssel.

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



In de brief aan de klachtencommissie beschrijft u:

- wat de reden is voor uw 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 uw 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 uw 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 u, 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. U krijgt zo spoedig mogelijk bericht over deze maatregelen.



### **Advies en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ)**

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