

Klachtenregeling Gezinshuis het Twentse Geluk



Contact met het gezinshuis

Gezinshuis het Twentse Geluk doet hun best om alles binnen het gezinshuis goed te laten verlopen. Bent u ontevreden, heeft u een bezwaar of een klacht over gezinshuis Het Twentse Geluk of over één van hun medewerkers. Dan bespreken wij de klacht het liefst direct met u. Wij als gezinshuisouders zijn ten alle tijden bereid om een afspraak met u te maken om te zoeken naar een oplossing om het ontevreden gevoel zo snel mogelijk weg te nemen.

Neem gerust met ons contact op via:

info@hettwentsegeluk.nl

of

06- 2611 0946/06-18306474

Vertrouwenspersoon

Het is ook mogelijk om bij een klacht over het gezinshuis het Twentse Geluk contact op te nemen met onze onafhankelijke vertrouwenspersoon. Deze vertrouwenspersoon is niet werkzaam voor het gezinshuis, maar is werkzaam voor het AKJ. De vertrouwenspersoon oordeelt niet over de klacht. De vertrouwenspersoon kan helpen bij het formulieren van de klacht en kan advies geven over hoe de klacht het best ingediend kan worden. Naast ondersteuning met betrekking tot de klacht kan de vertrouwenspersoon ook voor de jeugdige dienen bij vragen, problemen op persoonlijk vlak. De jeugdige wordt hier tijdens de intake van op de hoogte gesteld, daarnaast hangt er een contact formulier zichtbaar in de keuken en komt er een vertrouwenspersoon minimaal 3 keer per jaar fysiek langs om zich kenbaar te maken.

Contact gegevens:

AKJ vertrouwenspersonen in de jeugdhulp

Tel: 088-555-1000

mail: info@akj.nl

Wanneer er contact wordt opgenomen met de vertrouwenspersoon via mail of telefoon, meldt dan in ieder geval dat u een klacht heeft met betrekking tot gezinshuis het Twentse Geluk te Delden.

Klachtencommissie

De klachtencommissie bestaat uit drie leden, waaronder een voorzitter en een secretaris. De leden van de klachtencommissie werken niet voor gezinshuis het Twentse Geluk, maar zijn onafhankelijk. De taak van de klachtencommissie is het behandelen van de klachten, een oordeel vormen en het adviseren over de afhandeling van de klacht.

Indien gewenst kunt u ook samen met de vertrouwenspersoon, maar indien ook gewenst zelfstandig een klacht indienen over het gezinshuis het Twentse Geluk. U kunt hiervoor contact opnemen met: OCKJ Brabant (Onafhankelijke Commissie Klacht en bezwaar Jeugdhulp, N Brabant)

Klachtencommissie gezinshuis het Twentse Geluk

adres: Irenestraat 51, 4811 SB Breda

Mail: info@ockj-brabant.nl

Tel: 06 533 92 575

Nadat de klachtencommissie de brief heeft ontvangen zal de commissie een ontvangstbevestiging

toesturen. Dit zal uiterlijk binnen één week worden gedaan. Hierna gaat de klachtencommissie in beraad en zullen zij binnen 4 weken een uitspraak doen.