

## Klachtenregeling voor jongeren

### Ik heb een klacht

Sterk Huis vindt het belangrijk dat je tevreden bent over de hulp en de zorg die wij bieden. Toch kunnen er fouten worden gemaakt, of dingen gebeuren waarmee je het niet eens bent. Dan kun je een klacht indienen.

### Eerst er over praten

Probeer eerst samen met de hulpverlener het probleem op te lossen, door te praten. Meestal kom je dan samen tot een oplossing.



Als je het niet wilt bespreken met je hulpverlener, of het lukt niet er samen uit te komen, dan kun je je klacht officieel indienen bij het klachtenbureau. Je kunt een cliëntenvertrouwenspersoon vragen om jou te helpen bij het indienen van je klacht. Je (pleeg)ouders kunnen ook een klacht namens jou indienen.

### Je klacht indienen

Om officieel een klacht in te dienen bij het klachtenbureau moet je 12 jaar of ouder zijn.. Als je jonger bent kunnen jouw ouders, pleegouders of voogd een klacht namens jou indienen. Pleegkinderen van elke leeftijd kunnen zelf een klacht indienen.

Je dient schriftelijk een klacht in bij de het klachtenbureau van Sterk Huis:

- Door direct het klachtenformulier voor jongeren in te vullen op de website
- Je kunt ook een formulier vragen aan jouw hulpverlener of bij de receptie van Sterk Huis. Dit formulier kun je invullen en inleveren bij de receptie of opsturen naar: antwoordnummer 60634, 5000 WB Tilburg

### Jouw klacht bespreken met de manager

De manager nodigt jou uit voor een gesprek en zal samen met jou en eventueel met degene waarover je klaagt naar een oplossing zoeken.



Als je daarover niet tevreden bent kun je daarna je klacht bij de externe klachtencommissie indienen.



### Wat is de externe klachtencommissie

Je kunt je klacht ook weer via de website van Sterk Huis indienen, of een formulier vragen aan jouw hulpverlener en dit aan de receptie afgeven, of naar het klachtenbureau sturen. Zet duidelijk op de enveloppe dat het voor de externe klachtencommissie is. De commissie zal daarna zelf contact met je opnemen en je uitleggen hoe de behandeling van de klacht verder in zijn werk gaat

### Hoe werkt de externe klachtencommissie

De externe klachtencommissie bestaat uit mensen die niet in dienst zijn van Sterk huis. Zij zullen je klacht zorgvuldig behandelen. Zij hebben een plicht tot geheimhouding. Als de externe klachtencommissie jouw klacht in behandeling neemt, nodigen zij jou en degene over wie je de klacht hebt ingediend uit voor een gezamenlijk gesprek.

### Het oordeel van de klachtencommissie

Na dit gesprek zal de klachtencommissie binnen 6 weken een oordeel uitspreken over de klacht en hierover zo nodig een advies geven aan de directeur van Sterk Huis. Je ontvangt per post het verslag van het gesprek met de klachtencommissie en hun oordeel en indien van toepassing de adviezen aan de directeur. De directeur laat je dan weten wat zij met de adviezen gaat doen. Dan is de klachtenprocedure afgerond.



### Kinderombudsvrouw

Mocht je niet tevreden zijn, omdat je vindt dat er niet genoeg met jouw klacht gedaan is, dan kun je contact opnemen met de Kinderombudsvrouw post: Antwoordnummer 10870, 2501 WB Den Haag (postzegel niet nodig) telefoon: 0800-876 5432 (gratis) info@dekinderombudsman.nl

### Meer weten?

Wil je meer weten, dan kun je terecht bij jouw hulpverlener of bij het klachtenbureau van Sterk Huis (klachtenadministratie@sterkhuis.nl).

Je klacht indienen bij de externe klachtencommissie



Je klacht bespreken met de klachtencommissie



De klachtencommissie en de directeur zeggen wat ze er van vinden



Niet tevreden?



Naar de kind-ombudsvrouw