CJG-ML Klachtenregeling

Medewerkers van het Centrum voor Jeugd en Gezin (verder te noemen CJG-ML) zetten zich iedere dag in om de best mogelijk zorg en ondersteuning te bieden aan onze cliënten. Toch kan het voorkomen dat je ergens ontevreden over bent, het niet eens bent of je onjuist bejegend voelt door jouw jeugd- en gezinswerker. Voor het CJG-ML staat voorop dat klachten of feedback voor de organisatie serieus worden genomen.

(Oud)cliënten van het CJG-ML kunnen een klacht indienen. Belangrijk om hierbij aan te geven is dat drie jaar na het afsluiten van het hulpverleningstraject het niet meer mogelijk is om inhoudelijk op een klacht te reageren.
In het geval van een klacht of onvrede worden de volgende stappen doorlopen (*tijdens dit proces worden klachten vertrouwelijk behandeld en de privacy van de klager wordt gewaarborgd)*:

Stap 1:
Bespreek de klacht of je onvrede eerst met jouw jeugd- en gezinswerker. Samen kunnen jullie bekijken of het lukt om tot een oplossing te komen.

Stap 2:
Komen jullie er samen niet uit of gaat jouw klacht over de jeugd- en gezinswerker? Dan kun je een klacht indienen.

Dat kan op drie manieren:

- Via het formulier op de website: https://www.cjgml.nl/klachten/
- Per mail naar info@cjgml.nl
- Per post:
  CJG-ML
  T.a.v. klacht
  Vogelsbleek 10
  6001 BE Weert

Stap 3:
Nadat we de klacht hebben ontvangen, zullen we uiterlijk binnen 5 werkdagen reageren en je uitnodigen voor een gesprek. Afhankelijk van de aard van de klacht, bekijken we wie bij het gesprek aanwezig moeten zijn. Tijdens het gesprek wordt je klacht inhoudelijk besproken. Gezamenlijk proberen we naar een oplossing te zoeken. Het streven is om de klacht binnen 6 weken na ontvangst af te handelen.

Tijdens het gesprek verzorgt een van de medewerkers van het CJG-ML een beknopte samenvatting van het gesprek. Deze wordt binnen één week na afloop van het klachtgesprek gedeeld met klager.

Ons uitgangspunt is dat klachten zoveel mogelijk intern en in overleg worden afgehandeld. Wanneer dit niet tot een aanvaardbare afhandeling leidt, kan de klacht worden voorgelegd aan de provinciale klachtencommissie:

Provinciale Klachtencommissie
Postbus 112
6000 AC Weert