

KLACHTENPROCEDURE TRIPLE C GROUP

Bij Triple C Group vinden we het belangrijk dat jij en jouw kind de best mogelijke hulp krijgen. Maar soms gaat er iets niet helemaal zoals het hoort, of ben je het ergens niet mee eens. Daarom hebben we een klachtenprocedure opgesteld, zodat je weet wat je kunt doen als je een klacht hebt. Hieronder leggen we in eenvoudige stappen uit hoe je een klacht kunt indienen.



Contents

Stap 1: Bespreek het probleem intern.....	2
Stap 2: Dien een klacht in bij de Klachtenfunctionaris	2
Stap 3: Vraag om hulp bij een vertrouwenspersoon.....	2
Stap 4: Schakel Stichting Jeugdrecht in	3
Stap 5: Klacht indienen bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ)	3
PRAATPLAAT KLACHTEN PROCEDURE.....	4

Stap 1: Bespreek het probleem intern

Als je ergens niet tevreden over bent, probeer dit eerst te bespreken met de behandelaar. Vaak kan een gesprek al veel oplossen.

Wat kun je doen?

- Maak een afspraak met de behandelaar.
- Leg rustig uit waar je tegenaan loopt.
- Probeer samen tot een oplossing te komen.

Fictief voorbeeld:

Mevrouw de Vries merkt dat haar zoon Tim niet gehoord wordt in zijn behandeltraject. Ze bespreekt dit met de behandelaar en samen bekijken ze hoe Tim meer inspraak kan krijgen.

Stap 2: Dien een klacht in bij de Klachtenfunctionaris

Als het gesprek niet helpt, kun je jouw klacht indienen bij de Klachtenfunctionaris van Triple C Group. Deze persoon staat voor je klaar om je te helpen.

Hoe werkt het?

- Stuur een e-mail naar klacht@triple-c.pro of vul het klachtenformulier in op onze website.
- Beschrijf duidelijk wat het probleem is en wat je graag als oplossing ziet.
- De Klachtenfunctionaris neemt binnen 5 werkdagen contact met je op.

Fictief voorbeeld:

Mevrouw de Vries is niet tevreden met het gesprek. Ze stuurt een e-mail naar de Klachtenfunctionaris en legt uit dat Tim zich nog steeds niet gehoord voelt. Binnen een paar dagen krijgt ze een telefoontje om haar klacht te bespreken.

Stap 3: Vraag om hulp bij een vertrouwenspersoon

Soms is het fijn om iemand mee te laten kijken of je te helpen. Je kunt contact opnemen met een onafhankelijke vertrouwenspersoon van **Jeugdstem**.



Waar kun je terecht?

- Ga naar jeugdstem.nl en neem contact op.
- Zij kunnen je helpen bij het formuleren en indienen van je klacht.

Fictief voorbeeld:

Mevrouw de Vries belt met Jeugdstem en krijgt advies over hoe ze haar klacht het beste kan opschrijven. Ze voelt zich gesteund en zekerder over haar volgende stappen.

Stap 4: Schakel Stichting Jeugdrecht in

Als je behoefte hebt aan juridische ondersteuning, kun je contact opnemen met **Stichting Jeugdrecht**.

Hoe werkt dit?

- Bezoek stichtingjeugdrecht.nl voor meer informatie.
- Zij kunnen je adviseren over je rechten en plichten.

Fictief voorbeeld:

Mevrouw de Vries wil weten welke juridische stappen ze kan zetten. Stichting Jeugdrecht legt haar uit wat haar mogelijkheden zijn en wat de volgende stap kan zijn.

Stap 5: Klacht indienen bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ)

Kom je er met ons of andere instanties niet uit? Dan kun je een klacht indienen bij de overheid.

Hoe werkt dit?

- Ga naar igj.nl voor meer informatie.
- Vul het formulier in en dien je klacht in.

Fictief voorbeeld:

Mevrouw de Vries heeft het gevoel dat haar klacht niet serieus wordt genomen. Ze vult het formulier in bij de IGJ. Binnen een paar weken krijgt ze een reactie van de Inspectie.

Tot slot

We hopen natuurlijk dat we samen snel tot een oplossing komen. Heb je vragen of twijfels? Neem gerust contact op met onze Klachtenfunctionaris via klacht@triple-c.pro. We staan voor je klaar om te helpen!

PRAATPLAAT KLACHTEN PROCEDURE

