BEN JE NIET TEVREDEN?

Een goede relatie en samenwerking met de kinderen, jongeren, (jong)volwassenen en hun ouders is voor ons belangrijk. We doen ons best om hier zorgvuldig mee om te gaan. Ondanks dat, kan het gebeuren dat je ergens niet tevreden over bent. Laat het ons dan weten. Dan proberen we direct te zoeken naar een goede oplossing en gaan we graag met je in gesprek. We nemen jouw suggestie of uiting van onvrede - groot of klein - altijd serieus! Zo kunnen we samen werken aan het verbeteren van de begeleiding die we bieden.

WAT KAN JE DOEN ALS JE ERGENS ONTEVREDEN OVER BENT?

Ben je ontevreden en wil je dit bespreekbaar maken? Dat kan op onderstaande manieren.

Ben je ontevreden over de begeleider?
Wanneer je uiting van onvrede gaat over de begeleider, kan je telefonisch of per e-mail contact opnemen met de betrokken gezinscoördinator. Hij of zij zal jouw uiting van onvrede met de begeleider bespreken. Als er geen verbetering optreedt, wordt in overleg met jou naar een oplossing gezocht.

Ben je ontevreden over de gezinscoördinator?
Je wordt dan verzocht contact op te nemen met de inhoudelijk manager van Team050, Nienke Kuiper. Zij is telefonisch te bereiken op telefoonnummer 050-3110019 of per e-mail via n.kuiper@team050.nl.

Ben je ontevreden over de facturering?
Dan wordt je verzocht dit met jouw gezinscoördinator te bespreken. Hij of zij zal overleggen met de financiële administratie en een terugkoppeling aan jou geven.

IS JE UITING VAN ONVREDE NIET OPGELOST OF WIL JE EEN KLACHT INDIENEN?

Ben je niet tevreden met de afhandeling van je uiting van onvrede? Dan is het mogelijk om een klacht in te dienen. Je kunt je klacht schriftelijk voorleggen aan de klachtenfunctionaris van Team050.

Jouw klacht kan je per e-mail sturen naar info@team050.nl. Als je de klacht liever per post verstuurt, kan je deze richten aan de klachtenfunctionaris van Team050 en versturen naar Lübeckweg 2, 9723 HE in Groningen. Vermeld hierbij duidelijk jouw naam, adres, telefoonnummer, een specifieke omschrijving van de klacht en de stappen die je tot dan toe hebt gedaan.

Na ontvangst van je klacht, neemt onze klachtenfunctionaris contact met je op om je te laten weten dat ze de klacht heeft ontvangen. De klachtenfunctionaris biedt in eerste instantie een luisterend oor. Verder zorgt zij ervoor dat jouw klacht bij de juiste persoon terechtkomt en dat de klacht zo snel mogelijk wordt afgehandeld.

Wij zullen in overleg met jou zo snel mogelijk tot een oplossing komen. Je ontvangt in ieder geval binnen zes weken een inhoudelijke reactie op jouw klacht en/of een bevestiging van wat is afgesproken om de klacht op te lossen. Mocht dit toch langer duren, dan zullen we je schriftelijk uitleggen waarom en zullen we aangeven wanneer we een reactie op de klacht zullen geven. We blijven tijdens alle stappen graag met je in gesprek.

Mocht het zo zijn dat je , om welke reden dan ook, het idee hebt dat je klacht niet bespreekbaar is met onze interne klachtenfunctionaris, dan kun je een klacht indienen bij de externe klachtenfunctionaris van SCAG (www.scag.nl).

HULP VAN ANDERE ORGANISATIES

Je kunt de hulp van een vertrouwenspersoon inschakelen als je hulp nodig hebt bij het indienen van je klacht. Ook kan je de vertrouwenspersoon benaderen als je bijvoorbeeld vragen hebt over de begeleiding van Team050 die je graag met een onafhankelijk iemand wilt bespreken. Of wanneer je niet tevreden bent over onze begeleiding, maar het moeilijk vindt om dit zelf met een medewerker van Team050 te bespreken. De vertrouwenspersoon van Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ) kan je helpen bij problemen of een klacht door er met je over te praten. Samen kun je zoeken naar een oplossing. Ze kunnen ook met je meegaan naar een gesprek. Meer informatie over de cliëntvertrouwenspersoon staat op de website van AKJ (www.akj.nl).

KLACHTENREGLEMENT

Team050 heeft een klachtenreglement. Hierin is vastgelegd hoe binnen onze organisatie wordt omgegaan met klachten. Hierin staat ook beschreven wat de rol is van de klachtencommissie, de klachtenfunctionaris en geschillencommissie. Het klachtenreglement van Team050 is op te vragen via jouw contactpersoon bij Team050.