

Klachtenreglement

Vanuit Ad Astra streven we naar een goede, veilige en betrouwbare verlening van Jeugdhulp. Wij nemen onze verantwoordelijkheid daarin uiterst serieus en willen bekend staan om onze hoge kwaliteit van zorg- en dienstverlening. Om deze kwaliteit te waarborgen en te verbeteren, hanteren wij al sinds 1998 een gecertificeerd kwaliteitssysteem volgens de internationale norm ISO-9001.

Toch kan het voorkomen dat u als ouder of verzorger niet tevreden bent over onze begeleiding. Bespreek dit dan eerst met de begeleider van uw kind. Een goed gesprek lost een probleem vaak snel en prettig op. Eventueel kunt u de manager erbij vragen om bij het gesprek aanwezig te zijn.

Wilt u uw onvrede niet met de begeleider van uw kind bespreken? Of komen jullie er samen niet uit? Vraag dan een gesprek aan met onze interne klachtenfunctionaris. Daarbij wordt gezocht naar een snelle en goede oplossing voor het actuele probleem en leren we er vervolgens van voor de toekomst.

U kunt uw klacht of verbeteringsvoorstel op alle mogelijke manier indienen bij onze klachtenfunctionaris: Mondeling, per telefoon, mail of brief, wat voor u het eenvoudigst is.

Ad Astra begeleiding & behandeling
Ter attentie van: Klachtenfunctionaris
Oudebrugweg 7
2808 NP Gouda

Telefoon: 0182-526800 (regio Midden-Holland)
070-5680881 (regio Haaglanden)

Mail: info@adastra.nl

Zodra uw klacht binnen is, nemen we binnen vijf werkdagen contact met u op. De klachtenfunctionaris zal in een vervolgesprek met u en de medewerker overleggen hoe het probleem kan worden opgelost. De klachtenfunctionaris zal een verslag maken van dit gesprek. Als het gesprek naar tevredenheid is verlopen, wordt de klacht afgesloten.

Advies AKJ

Als u het lastig vindt om het gesprek met ons aan te gaan, dan kunt u een vertrouwenspersoon van het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ) om advies vragen. De vertrouwenspersoon kan ook met u meegaan naar het gesprek met onze klachtenfunctionaris. Het AKJ is te bereiken via 088-555 10 00 en www.AKJ.nl. De ondersteuning van het AKJ is gratis.

Klachtencommissie

Als de gesprekken naar uw mening onvoldoende helpen, of als het probleem te groot is, dan kunt u een klacht indienen bij onze onafhankelijke Klachtencommissie CBKZ.

De leden van deze klachtencommissie werken niet bij Ad Astra en zijn onafhankelijk. Zij hebben een geheimhoudingsplicht; dat wil zeggen dat zij niets over uw klacht vertellen aan anderen die er niets mee te maken hebben.

De klachtencommissie ontvangt uw klacht graag schriftelijk per e-mail of brief. Deze kan verstuurd worden naar:

CBKZ – klachtencommissie Ad Astra
Antwoordnummer 570
4200 WB GORINCHEM

Telefoon: 0183-682829
Mail: klachten@cbkz.nl

Wij vragen u uw klacht zo kort en beknopt mogelijk te beschrijven. Denk hierbij aan: 'wie', 'wat', 'wanneer' en 'waar'. Het AKJ kan u helpen bij het beschrijven van uw klacht.

Een paar dagen na het indienen van uw klacht krijgt u van de klachtencommissie een ontvangstbevestiging. De Klachtencommissie oordeelt eerst of uw klacht ontvankelijk is. Dat wil zeggen, of de commissie de klacht kan en mag behandelen (is de klacht bijvoorbeeld op tijd ingediend). Indien de klacht niet ontvankelijk is, krijgt u hier schriftelijk bericht van.

Is uw klacht ontvankelijk dan verzoekt de klachtencommissie Ad Astra of een medewerker van Ad Astra hier schriftelijk op te reageren (een verweerschrift). Dit verweerschrift ontvangt u van de klachtencommissie.

De klachtencommissie nodigt u en Ad Astra vervolgens uit voor een zitting. Tijdens de zitting geeft de Klachtencommissie u en Ad Astra de gelegenheid om over de klacht en het verweer te praten, en om vragen van de commissie te beantwoorden.

De Klachtencommissie geeft uiterlijk binnen acht weken na de datum van ontvangst van de klacht een oordeel of zij de klacht gegrond of gedeeltelijk gegrond verklaart, met eventuele aanbevelingen. Vervolgens zal de directeur van Ad Astra binnen een maand na het oordeel aangeven welke maatregelen getroffen zullen worden naar aanleiding van het oordeel.

Wilt u een nadere toelichting op dit regelement? Aarzel niet om te bellen voor uitleg. Wij helpen u graag!

