



Klachtenprocedure

Heb je een klacht?

Het kan gebeuren dat je een klacht hebt over Zorgbegeleiding ZBL. Een klacht is dat je aangeeft dat je ontevreden bent over hoe je behandeld wordt door ZBL of een medewerker van ZBL. Graag gaan wij met je in gesprek. Noem in je klacht zo concreet als mogelijk waar het om gaat, met wie binnen ZBL je het al besproken hebt en hoe we tot een oplossing zouden kunnen komen. Want dat is altijd onze uitgangspositie; met elkaar de klacht bespreken en een goede werkbare oplossing voor alle partijen vinden.

Wat te doen bij een klacht:

Er zijn meerdere mogelijkheden beschikbaar om je klacht kenbaar te maken. Je bent altijd vrij om te kiezen welke mogelijkheid je daarvoor gebruikt:

- Bespreek de klacht met je begeleider op een rustig tijdstip.
- Maak met de directie een afspraak:

Tinette Kruiger 0639719823 of info@zorgbegeleidingzbl.nl en/of Eelco de Boer 0618276148 een afspraak om over je klacht te praten. Neem eventueel je ouders of vertegenwoordiger(s) mee.

- Ga in gesprek met een vertrouwenspersoon binnen de organisatie:

*Simone Schuitemaker
simone@zorgbegeleidingzbl.nl
06 39115377*

- Leg contact met een onafhankelijk vertrouwenspersoon, kijk hiervoor op <https://jeugdstem.nl/>
- ZBL heeft een onafhankelijk klachtencommissie. Op de website van ZBL, www.zbl.nl, staat een button om je klacht neer te leggen bij erisetsmisgegaan.nl.
- Een formele klacht kan je indienen via de Stichting Kwaliteitsregister Jeugd (SKJ). Meer informatie hierover is te vinden op deze website: <https://www.bpsw.nl/klachten-over-je-hulpverlener/>

ZBL streeft ernaar de klacht binnen twee weken maar maximaal binnen vier weken af te handelen en tot een passende oplossing te komen.