

Ouder- en Kindteams Amsterdam

Klachtenregeling Ouder- en Kindteams Amsterdam
September 2021

In een Klachtenregeling hebben wij vastgelegd hoe wij omgaan met een klacht of signaal van onvrede.

De klachtenregeling van Ouder- en Kindteams Amsterdam staat open voor alle in Amsterdam wonende of schoolgaande jeugdigen en hun (pleeg)ouders of verzorgers die gebruik maken van het dienstenaanbod dat Ouder- en Kindteams Amsterdam uitvoert in het kader van de Jeugdwet.

Doel van de Klachtenregeling is dat:

- klachten van cliënten zo snel mogelijk worden opgelost of behandeld;
- een cliënt desgewenst zijn klacht kan laten toetsen door een klachtencommissie die onafhankelijk is van de betrokken medewerkers;
- wij, Ouder- en Kindteams Amsterdam, verantwoording kunnen afleggen over de wijze waarop klachten worden behandeld;
- wij leren van klachten en waar nodig veranderingen doorvoeren.

Klacht of signaal, hoe werkt het?

Bent u niet tevreden over de hulp die u kreeg van de Ouder- en Kindteams Amsterdam? Of over de manier waarop de samenwerking is verlopen? Als u er niet goed uitkomt met de medewerker met wie u contact hebt gehad, vraag dan om een gesprek met zijn of haar teamleider. U kunt een e-mail sturen aan teamleider. Het e-mailadres vindt u op onze website oktamsterdam.nl, bij '[alle teams](#)'.

U kunt ook vragen om een gesprek met de directie. Stuur dan een e-mail met uw verzoek naar directiesecretariaat@oktamsterdam.nl.

U kunt uw klacht of signaal van onvrede ook melden bij de klachtondersteuning per e-mail: klacht@oktamsterdam.nl Wij streven ernaar binnen 3 werkdagen contact met u op te nemen.

Vervolgens maakt de klachtondersteuner samen met u afspraken over:

- wat de volgende stappen zijn,
- wie daarbij wordt betrokken,
- en hoe men elkaar op de hoogte houdt.

Jullie overleggen samen of (en hoe) de afspraken worden vastgelegd.



Om jou te adviseren en te helpen.

Meer weten? Kijk op www.oktamsterdam.nl

Ouder- en Kindteams Amsterdam

Ondersteuning nodig? Schakel een vertrouwenspersoon in

U heeft recht op ondersteuning van een vertrouwenspersoon bij het aanpakken van uw onvrede. Misschien kan iemand uit uw eigen netwerk helpen. Ook kunt u een medewerker van het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ) inschakelen. AKJ kan alleen ingeschakeld worden voor jeugdzaken. Hiervoor kunt u contact opnemen met het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg. U kunt ook chatten met een medewerker via hun website.

AKJ Telefoon	088 5551000
AKJ Email	info@akj.nl
AKJ Website	www.akj.nl

Klachtencommissie Stichting Ouder- en Kindteams Amsterdam

Als u wilt, kunt u een formele klacht indienen bij de onafhankelijke klachtencommissie van de Stichting Ouder- en Kindteams Amsterdam. Dit moet schriftelijk gebeuren. U kunt de klachtondersteuner vragen om hulp bij het formuleren en indienen van de klacht. De klachtondersteuner zal deze hulp ook actief aanbieden.

De schriftelijke klacht stuurt u per e-mail naar: klacht@oktamsterdam.nl of per post:
Ouder- en Kindteams Amsterdam
T.a.v. klachtencommissie
Tulpstraat 17, 1018 GZ Amsterdam

Benodigde gegevens

- Naam, telefoonnummer, adres en mailadres van u en uw kind(eren)
- Naam medewerker of afdeling tegen wie de klacht zich richt
- Datum van indienen
- Beschrijving van de klacht

Je dient binnen een redelijke termijn je klacht in te dienen.

U kunt met vragen altijd contact opnemen met klachtondersteuners per e-mail: klacht@oktamsterdam.nl Dan neemt 1 van de klachtondersteuners spoedig contact met u op.

Zo werkt de klachtencommissie

De klachtencommissie onderzoekt of zij de klacht wel of niet in behandeling kan nemen. Een klacht *niet* in behandeling nemen kan om de volgende redenen:

- De klacht richt zich niet op een gedraging van (een medewerker van) Ouder- en Kindteam. De klachtencommissie stuurt de klacht dan naar u terug met het advies bij welke organisatie de klacht thuis hoort.
- De klacht is anoniem ingediend.

Informatie verzamelen

De klachtencommissie vraagt schriftelijk informatie op bij alle betrokken partijen. De partijen geven deze informatie voor zover dit niet in strijd is met enige wettelijke plicht tot geheimhouding. Alle betrokkenen ontvangen de informatie.



Om jou te adviseren en te helpen.

Meer weten? Kijk op www.oktamsterdam.nl

Ouder- en Kindteams

Amsterdam

De hoorzitting

De klachtencommissie organiseert een hoorzitting om tot een oordeel te komen. Tijdens een hoorzitting kunt u en de beklaagde de klacht mondeling toelichten. U kunt u beide door een derde persoon – een advocaat of een vertrouwenspersoon – laten bijstaan.

Oordeel en advies

De klachtencommissie kan (delen van) de klacht gegrond of ongegrond verklaren. Het oordeel van de klachtencommissie wordt met argumenten onderbouwd. Het oordeel en een eventueel advies worden tegelijkertijd naar u en het Bestuur van het Ouder- en Kindteams gestuurd.

Hoe snel werkt de klachtencommissie?

Je ontvangt binnen een week een schriftelijke bevestiging van het klachtensecretariaat. De klachtencommissie laat zo snel mogelijk, maar in ieder geval binnen zes weken weten wat ze van de klacht vindt of wat ermee wordt gedaan. De klachtencommissie heeft soms langer tijd nodig, dit is dan maximaal vier weken. Dit uitstel laat zij gemotiveerd en schriftelijk aan u en de beklaagde weten. Als de klachtencommissie de klacht niet in behandeling kan nemen, laat zij dit binnen 2 weken schriftelijk aan u en de beklaagde weten.

Behandeling van de uitspraak van de klachten door het Bestuur van het Ouder- en Kindteams

De klachtencommissie legt haar oordeel en een eventueel advies voor aan het Bestuur van het Ouder- en Kindteams. Zij laten aan u en de beklaagde binnen 2 weken na ontvangst van de uitspraak van de klachtencommissie weten of ze het eens zijn met het oordeel en advies. Deze periode mag één maal met redenen met 2 weken verlengd worden. Bij de beslissing geeft het Bestuur aan of zij het oordeel van de klachtencommissie over de gegrondheid van de klacht deelt en welke eventuele maatregelen zij naar aanleiding van dat oordeel zal nemen. Als de klacht over het Bestuur gaat, is het aan het dagelijks bestuur van het Ouder- en Kindteams om over het oordeel van de klachtencommissie een uitspraak te doen.

Nog steeds ontevreden?

Als u nog steeds ontevreden bent en de klacht gaat over het handelen van een medewerker die zich niet aan de beroepscode houdt, dan kun je terecht bij het tuchtrecht. Hier kunt u ook direct terecht. In een aantal gevallen kun je ook terecht met je klacht bij de Ombudsman:

Telefoon	020-6259999
WhatsApp	0630617735
E-mail	info@ombudsmanmetropool.nl
Website	www.ombudsmanmetropool.nl

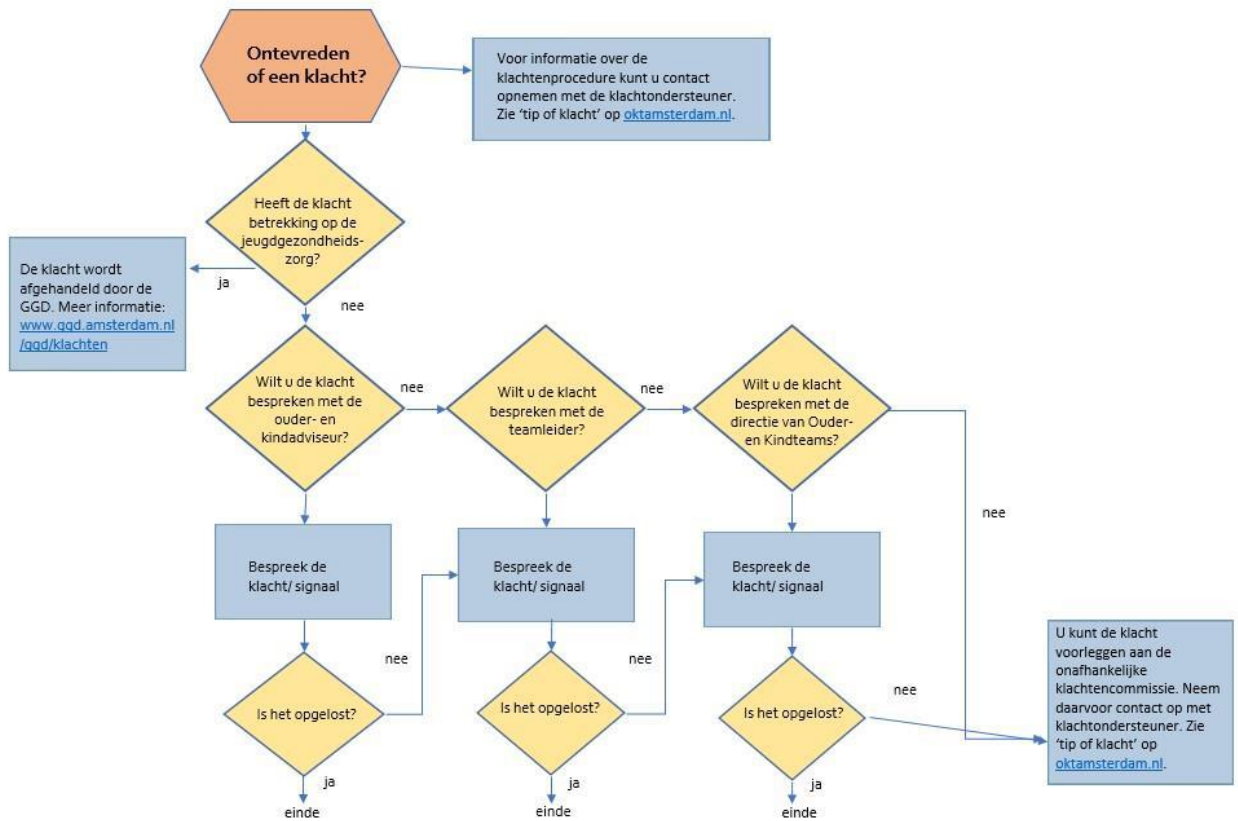


Om jou te adviseren en te helpen.

Meer weten? Kijk op www.oktamsterdam.nl

Ouder- en Kindteams Amsterdam

Stroomschema klachten



Om jou te adviseren en te helpen.
Meer weten? Kijk op www.oktamsterdam.nl