

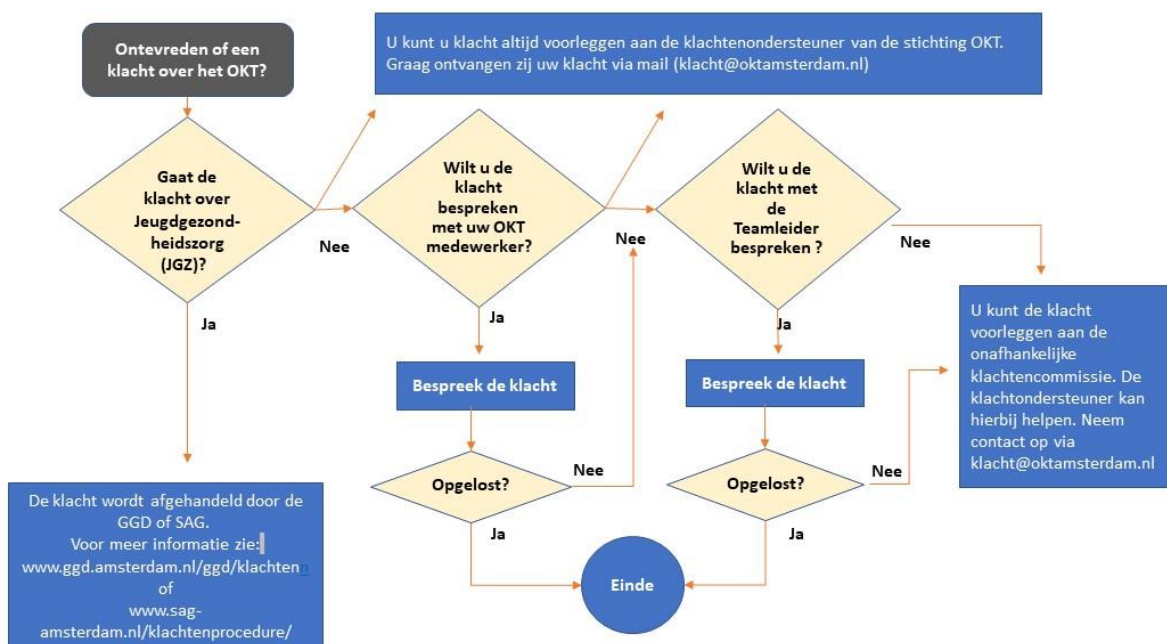
Klachtenregeling voor jeugdigen en ouders
Informatie voor jeugdigen en ouders/verzorgers
December 2022

We doen elke dag ons best om je zo goed mogelijk te helpen. Maar soms gebeurt er iets waar je niet tevreden over bent. We vinden het belangrijk om daarvan te leren. Wij horen graag wat wij beter kunnen doen!

Deze klachtenregeling beschrijft hoe stichting Ouder- en Kindteams Amsterdam omgaat met een klacht of signaal van onvrede. Deze regeling geldt voor alle jeugdigen en hun (pleeg)ouders/verzorgers die gebruik maken van de hulp en de ondersteuning die de stichting Ouder- en Kindteams Amsterdam uitvoert in het kader van de Jeugdwet.

Heb je een klacht, laat het ons weten.

Ben je niet tevreden over de hulp die je kreeg tijdens gesprekken over opvoeden en opgroeien? Of over de manier waarop de samenwerking is verlopen? Praat dan eerst met de **medewerker** met wie je contact hebt gehad. Komen jullie er samen niet uit, dan kun je altijd contact opnemen met de **klachtenondersteuner** (via klacht@oktamsterdam.nl). Is dit niet passend voor jou, vraag dan om een gesprek met de **teamleider** van de medewerker waarmee je contact hebt gehad. De teamleider zal bij voorkeur met jou en de medewerker samen in gesprek gaan. Als dat niet gewenst is, zal de teamleider de klacht afzonderlijk met jou en de medewerker bespreken. Kijk hier (www.oktamsterdam.nl/wijklocaties) voor het emailadres van het wijkteam, en gebruik dit om een email naar de teamleider te sturen.



Twijfel je over je klacht, of vind je het lastig om deze goed te verwoorden of te delen? Neem dan contact op met een van de **klachtenondersteuners** van de Ouder- en Kindteams Amsterdam. Zij denken graag met je mee en kunnen je helpen bij het bespreekbaar maken en oplossen van een

klacht. Mail daarvoor naar klacht@oktamsterdam.nl. De klachtenondersteuner neemt binnen 3 werkdagen contact met je op, zodat jullie samen een passend vervolg kunnen bespreken.

Je kunt je ook laten bijstaan door een zelf gekozen vertrouwenspersoon, of een **onafhankelijke vertrouwenspersoon** van stichting [JeugdStem \(voorheen AKJ\)](http://www.jeugdstem.nl). Zij staan los van Ouder- en Kindteams Amsterdam en helpen je graag (kosteloos) verder. Kijk op www.jeugdstem.nl of bel naar 088-5551000.

Mochten bovenstaande stappen geen oplossing bieden, dan kun je je klacht ook schriftelijk voorleggen aan een **onafhankelijke klachtencommissie**. Voor het indienen van een klacht bij de onafhankelijke klachtencommissie kun je ondersteuning vragen van de klachtenondersteuners van de Ouder- en Kindteams Amsterdam, of een andere vertrouwenspersoon. Zij kunnen je helpen bij het formuleren en indienen van de klacht.

Stuur de klacht naar klacht@oktamsterdam.nl of per post naar:
Stichting Ouder- en Kindteams Amsterdam
T.a.v. Onafhankelijke klachtencommissie
Maassluisstraat 2
1062GD Amsterdam

De klachtencommissie zal op basis van hoor- en wederhoor een uitspraak doen over de klacht. Deze uitspraak, en eventuele aanbevelingen, wordt gedeeld met de persoon die de klacht heeft ingediend, de aangeklaagde en het bestuur van de stichting Ouder- en Kindteams Amsterdam. Het bestuur laat binnen twee weken aan alle betrokken weten of en welke maatregelen worden getroffen naar aanleiding van de uitspraak. Als je je niet kunt vinden in de reactie van het bestuur, kun je eventueel een klacht indienen bij de **Kinderombudsman** (www.ombudsmanmetropool.nl) of bij het **tuchtrecht** (www.tuchtrecht.skjeugd.nl/).

Wil je meer informatie over de werkwijze van de onafhankelijke klachtencommissie? Vraag dan het 'Reglement onafhankelijke klachtencommissie' op via klacht@oktamsterdam.nl.

Bescherming persoonsgegevens

Ouder- en Kindteams behandelt alle klachten vertrouwelijk. Dit betekent dat jouw klacht niet wordt vermeld in jouw persoonlijke dossier. Alle gegevens die tijdens de afhandeling van de klacht worden gebruikt, worden afzonderlijk geregistreerd in een beveiligd bestand dat alleen toegankelijk is voor de geautoriseerde management assistent van de klachtenondersteuners. Twee jaar na de laatste correspondentie over de klacht worden alle gegevens vernietigd.

Leren van klachten

Ouder- en Kindteams Amsterdam vindt het belangrijk om te leren van signalen en klachten van jeugdigen en ouders waar zij mee werken. We horen graag wat en hoe we betere hulp en ondersteuning kunnen bieden. Twee keer per jaar kijken we terug op de klachten die we schriftelijk hebben ontvangen, en worden verbeteracties besproken. Dit gebeurt anoniem, dus zonder dat bekend is wie de klacht heeft ingediend, en welke medewerker(s) hierbij betrokken waren. Het aantal en type klachten wordt ook opgenomen in het (half)jaarverslag van het OKT.