

Klachtenprocedure

Klachtenregeling

De klachtenregeling voor cliënten en/ of diens wettelijk vertegenwoordiger wordt uitgereikt bij de zorgovereenkomst. Er zijn 2 manieren om de klacht aan Driestroom kenbaar te maken:

- 1) De klager kan zijn of haar klacht middels het meldingsformulier bij de staffunctionaris kwaliteit indienen. Het meldingsformulier is via de website www.driestroom.nl-klachtenformulier te vinden en in te vullen.
- 2) De klager kan zijn of haar klacht middels een brief indienen bij Driestroom, T.a.v. de Kwaliteitsfunctionaris, Postbus 139, 6660 AC Elst.

De cliënt kan een beroep doen op een cliëntvertrouwenspersoon voor verdere ondersteuning, o.a. bij het formuleren van de klacht. Ook kan de cliënt, wanneer deze het lastig vindt de klacht onder woorden te brengen of wanneer deze het gevoel heeft dat er door Driestroom niet goed wordt geluisterd, contact opnemen met de Zorgbelangenorganisatie in de regio waar hij of zij verblijft. De gegevens van de zorgbelangenorganisatie in de regio is te vinden via www.zorgbelang-nederland.nl

De cliëntvertrouwenspersoon

Bij de zorgovereenkomst wordt een gevisualiseerde folder over de cliëntvertrouwenspersoon geleverd. Bij de vertrouwenspersoon kun je terecht voor:

- Een luisterend oor
- Informatie over jeugdhulp, rechten en klachtmogelijkheden
- Advies over hoe je zelf met de instelling of hulpverlener tot een oplossing kunt komen
- Ondersteuning bij een klachtprocedure.

Jongeren die bij ons Driestroomhuis wonen kunnen rechtstreeks contact opnemen met de vertrouwenspersoon van Zorgbelang Fryslân:

- Tannie Peters:
Email: peters@zorgbelang-fryslan.nl
Zie: www.zorgbelang-fryslan.nl/jeugdhulp/

Ouders/opvoeders kunnen contact opnemen met het Advies en Klachtenbureau Jeugdhulp (AKJ):

- Advies en Klachtenbureau Jeugdhulp:
Telefoonnummer: 088-555 1000
Email: info@akj.nl
Chat op www.akj.nl