

Formulier Klachten cliënten

Doel: Het bieden van een mogelijkheid aan jeugdigen, ouders en/of verzorgers om hun ontevredenheid over de samenwerking of werkwijze te uiten omtrent ProTalent. Gericht op het bevorderen van de kwaliteit van ProTalent.

Referenties: Geen

Werkwijze:

Ieder persoon die met de ProTalent te maken heeft, kan een klacht hebben over datgene wat hij/zij (heeft) mee(ge)maakt in relatie tot ProTalent.

Een klacht is een uiting van ontevredenheid. Deze ontevredenheid kan zijn gebaseerd op goede gronden, misverstanden of onjuiste gronden. Wat het ook is, het is belangrijk dat de ontevredenheid wordt weggenomen, misverstanden worden opgelost of dat er actie wordt ondernomen als de ontevredenheid is gebaseerd op goede gronden.

Als u een klacht heeft over de ProTalent, blijf dan niet zitten met uw klacht maar stel dit aan de orde. De wijze waarop dit kan plaatsvinden wordt in deze Klachtenprocedure uitgewerkt, zodat u weet hoe een klacht bespreekbaar kan worden gemaakt en wat daar vervolgens mee gebeurt.

Voor de medewerkers waarover wordt geklaagd, is het ook van belang te weten hoe op zorgvuldige wijze met klachten wordt omgegaan en wat van hen wordt verwacht. Deze Klachtenprocedure geeft dus ook duidelijkheid voor de medewerkers die betrokken zijn bij de feiten in relatie tot de klachten.

Heeft u een klacht?

Op grond van de Jeugdwet treft de jeugdhulpaanbieder een regeling voor de behandeling van klachten door een klachtencommissie over gedragingen van hen of van voor hen werkzame personen jegens een jeugdige, ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent.

Als u een klacht heeft zijn er drie paden die u kunt bewandelen:

1. In gesprek met betrokken medewerker(s)

Maak de klacht - voor zover dit mogelijk en gewenst is - eerst bespreekbaar met de medewerker(s) tot wie de klachten zich richten. Laat u hierbij eventueel ondersteunen door de vertrouwenspersoon. Woont u in de provincie Groningen, dan kunt u via [Zorgbelang Groningen](#) een vertrouwenspersoon inschakelen en woont u buiten de provincie Groningen kan dit via [jeugdstem](#).

Indien het ongenoegen niet is weggenomen, dan wel indien de situatie zich voordoet dat u zich niet rechtstreeks tot de medewerker(s) wil wenden, kan de klacht rechtstreeks bij ProTalent ingediend worden (zie punt 2) of een onafhankelijke klachtencommissie (zie punt 3).

2. In gesprek met ProTalent

Komt u met de medewerker(s) niet tot een oplossing, of wilt u niet met de medewerker in gesprek? Dan kan de ontevredenheid of klacht gemeld worden middels het formulier: **verzoek oplossingsgericht gesprek** op onze [website](#). Dit formulier kunt u mailen naar info@coachingprotalent.nl of versturen naar Verlengde Hereweg 22, 9722 AC Groningen. U zult zo spoedig mogelijk uitgenodigd worden om de klacht te bespreken. Woont u in de provincie Groningen, dan kunt u via [Zorgbelang Groningen](#) een vertrouwenspersoon inschakelen en woont u buiten de provincie Groningen kan dit via [jeugdstem](#). Ook kunt u ondersteuning vragen aan iemand anders die u vertrouwt.

3. Klacht indienen onafhankelijke klachtencommissie

Indien het ongenoegen niet is weggenomen, dan wel indien zich de situatie voordoet dat u zich niet rechtstreeks tot ProTalent wilt wenden, kunt u een klacht indienen bij de klachtencommissie door op <https://klachtenportaalzorg.nl/klacht-indienen> het klachtenformulier in te vullen, of contact op te nemen met Klachtenportaal Zorg via info@klachtenportaalzorg.nl.

Bij het indienen van een klacht kunt u beroep doen op ondersteuning van de Klachtenfunctionaris. Deze ondersteuning bestaat uit het bijstaan van de klager bij het formuleren van de klacht.

Wilt u meer informatie?

Het Klachtenreglement Klachtenportaal Zorg voor zorg en hulpaanbieders vallend onder de Jeugdwet is hier te vinden: <https://klachtenportaalzorg.nl/voorwaarden-en-klachtenreglement/>.

Op www.klachtenportaalzorg.nl staat meer informatie over hoe u een klacht kunt oplossen. Klachtenportaal zorg is bereikbaar op telefoonnummer 0228-322205.

Op de homepage van de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGJ) staat meer informatie over het indienen van een klacht bij de IGJ, ga naar www.igj.nl.