

Samen Sterk Flevoland Klachtenprocedure.

Ben jij niet tevreden? Praat er over!

In iedere samenwerking lopen dingen wel eens niet zoals ze bedoeld zijn. Dan kun je ontevreden zijn en uiteindelijk leiden tot een klacht.

Om met elkaar af te spreken hoe we hiermee omgaan hebben wij een klachtenprocedure, dit is een stappenplan wat je kan doen als je een klacht hebt.

Stap 1:

Je bent het ergens niet mee eens, je bent ontevreden? Wat doe jij dan? Jouw begeleider kan niet altijd aan jou zien of merken dat jij dit zo ervaart. Het is dan handig om samen in gesprek te gaan met jouw begeleider. Je gaat dan samen kijken of er een oplossing is.

Dit gesprek wordt vastgelegd in jouw rapportage zodat er bekend is wat er besproken is hierdoor hoef jij het niet vaker uit te leggen.



Stap 2:

Je hebt jouw ontevredenheid besproken maar je bent niet tevreden met de uitkomst van het gesprek. Je kunt dan 2 dingen doen:

- Je laat jouw begeleider weten dat je het niet eens bent met de uitkomst. De begeleider vraagt dan of Fouad of Vincent in een gesprek erbij komt.
- Je neemt zelf contact op met Fouad of Vincent via de email of telefonisch (gegevens staan op de site). Je hoeft dus geen toestemming te hebben van jouw begeleider hiervoor.

Er komt dan een gesprek met jou, jouw begeleider en Fouad of Vincent. Het doel is om er samen uit te komen en om van elkaar te leren. Hoe kunnen we dit in de toekomst anders doen.



Stap 3:

Stel dat ook het gesprek samen met de begeleider en Fouad of Vincent jouw klacht niet oplost dan kun je altijd contact opnemen met Jeugdstem. Dit kan via de site www.jeugdstem.nl

Jeugdstem is onafhankelijk. Dat betekent dat zij niet werken voor Samen Sterk Flevoland.

Jeugdstem kan jou verder helpen en kan een advies geven over hoe we samen verder kunnen.

**Stap 4:**

Ondanks alle gesprekken komen we er nog niet uit, dan is er altijd nog de mogelijkheid om de kinderombudsman te benaderen. Zij zijn er speciaal voor jongeren. Je kunt jouw klacht uitleggen door verder te gaan met de volgende link: www.dekinderombudsman.nl/contact