



Klachtenregeling Informatie voor cliënten van Cardea

oktober 2023

Specialistische
jeugdhulp

Samenvatting (voor jongeren) van deze regeling:

Als er iets is waar je niet tevreden over bent, laat het ons dan weten! We vinden dit belangrijk omdat we samen met jou naar een oplossing willen zoeken. En om ervan te leren.

Probeer er samen met je hulpverlener of de manager van je hulpverlener uit te komen.

Als je je klacht vertrouwelijk met iemand wil bespreken of hulp nodig hebt bij het oplossen van je klacht vraag dan ondersteuning via www.jeugdstem.nl. Zij kunnen je ook verder helpen, bijvoorbeeld bij het invullen van het klachtenformulier op de website van Cardea of als je na de bespreking nog niet tevreden bent.

Klachtenregeling informatie voor cliënten¹ van Cardea

Wij doen ons best om u² en/of uw gezin zo goed mogelijk te ondersteunen. Als u ergens niet tevreden over bent, laat het ons dan weten! Wij vinden dat belangrijk omdat wij dan samen met u kunnen zoeken naar een oplossing. Ook kan uw opmerking ons helpen bij verbetering van onze hulp. Wij raden u aan eerst het gesprek aan te gaan met de betrokken hulpverlener. Komt u er op die manier niet uit? Neem dan contact op met zijn of haar leidinggevende. Zij zullen hun best doen een snelle en prettige oplossing te vinden.

Het is ook mogelijk om een klacht in te dienen via een klachtenformulier. U vindt deze op onze website via: [klachtenformulier](#)

In deze regeling vindt u verdere informatie over de behandeling van klachten bij Cardea.

1. Wat is een klacht?

Bent u niet tevreden over het handelen van een medewerker van Cardea of over het beleid van Cardea? En komt u er niet uit met de medewerker? Dan noemen we dit een 'klacht'.

Voorbeelden hiervan zijn dat u vindt dat de afspraken in het hulpverleningsplan niet worden niet nagekomen; of u vindt dat u niet redelijk wordt behandeld of geïnformeerd.

Voor ernstige klachten die een zaak voor de politie zijn, zoals fysiek geweld of diefstal is deze regeling niet bedoeld. Het is natuurlijk wel goed om die kenbaar te maken aan Cardea, zodat we met elkaar kunnen bespreken of er bijvoorbeeld aangifte moet worden gedaan.

2. Hoe kun je een klacht oplossen?

Er zijn verschillende manieren om een klacht op te lossen.

¹ Onder client wordt hier verstaan: een kind/jongere, ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over het kind/de jongere uitoefent of een pleegouder in het kader van de verlening van de hulp.

² Overal waar U(w) staat kan U/jij Uw/jouw worden gelezen

1. U gaat eerst in gesprek met de hulpverlener en als u er niet uitkomt neemt u contact op met de leidinggevende om de klacht te bespreken in bijzijn van de leidinggevende.
2. U vult het [klachtenformulier](#) in op de website van Cardea en stuurt dit op naar info@cardea.nl. De betrokken leidinggevende wordt op de hoogte gebracht van de klacht. Deze zorgt er dan voor dat er binnen een week contact met u wordt opgenomen. Er wordt dan een afspraak met u gemaakt om de klacht te bespreken. Doel van het gesprek is dat dat we er ons best voor gaan doen om tot een tot een aanvaardbare oplossing komen; we zetten de afspraken daarover op papier.

Als bovenstaande manieren onvoldoende oplossing bieden kunt u een klacht indienen via een formulier bij de Externe Klachtencommissie waar Cardea bij is aangesloten. Deze is bereikbaar via secretariaat@klachtencommissiejeugdhulpz.nl. Informatie over hoe dat in zijn werk gaat vindt u op ook op onze website. Als u na de uitspraak van de Externe Klachtencommissie nog niet tevreden bent, kunt u naar de rechter stappen of terecht bij de Nationale Ombudsman (gratis telefoonnummer: 0800-33 55 555).

Een klacht over verwerking van persoonsgegevens kunt u bij onze Functionaris Gegevensbescherming indienen: j.vanderkamp@cardea.nl en bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

3. Heeft u hulp nodig bij het oplossen van uw klacht?

Hiervoor kan u in gesprek gaan met een onafhankelijke vertrouwenspersoon van [Jeugdstem](#). Deze vertrouwenspersoon biedt (kosteloos) advies. Ook kan deze u helpen uw onvrede te laten horen, en u als u dat wil ook begeleiden bij het gesprek met Cardea of bij het indienen van uw klacht via een formulier bij Cardea of bij de klachtencommissie.

4. Welke termijn geldt voor het indienen van klachten?

Om met u een oplossing te kunnen vinden voor uw klacht is het belangrijk dat de klacht binnen een redelijke termijn door u wordt ingediend. Dat wil zeggen binnen een jaar na de dag waarop het gedrag waarover u een klacht heeft door u is bemerkt.

5. Waar bewaren wij de informatie over uw klacht?

De behandeling van uw klacht wordt bij Cardea bewaard in een apart (digitaal) dossier. Twee jaar na het afronden van de klacht vernietigen wij het dossier. Als er informatie tijdens behandeling van uw klacht naar boven komt die (ook) thuishoort in het cliëntdossier wordt die daarin opgesloten. Het cliëntdossier heeft een bewaartermijn van (minimaal) 20 jaar.

6. Wederzijds respect

Voor het oplossen van een klacht is wederzijds respect belangrijk. Dat betekent dat u er op mag rekenen dat wij ons best doen een oplossing te vinden voor uw klacht. Wij behandelen u daarbij respectvol en vragen dat ook van u.