

## Klachtenprocedure cliënten Schoolzorg

Schoolzorg zet zich in om zorg van hoogwaardige kwaliteit te leveren. Het kan echter zo zijn dat iets niet naar volle tevredenheid verloopt. Dan zijn er verschillende stappen die u kunt doorlopen. Hoe u uw klacht ook meldt, wij doen onze uiterste best om het goed op te lossen.

Klagen heeft een negatieve bijklank, maar kan ook een signaal zijn om een bijdrage te leveren aan het verbeteren van de zorg- en dienstverlening. Als wij van Schoolzorg weten wat er misging of waarom u zich niet begrepen voelt, kunnen wij ervoor zorgen dat het in de toekomst beter verloopt. Zo verbetert u onze zorg: niet alleen voor u, maar ook voor anderen. Kwaliteit staat bij Schoolzorg hoog in het vaandel. Onderstaande procedure staat ook op onze website.

### *Eerst praten*

Een eerste stap is om met ons van Schoolzorg in gesprek te gaan. Misschien is er sprake van een misverstand en bent u geholpen met een duidelijke uitleg. Het kan echter ook zo zijn dat u de begeleiding van Schoolzorg niet zorgvuldig genoeg vindt, deze niet aan uw verwachtingen voldoet of dat er iets verkeerd ging. Ook dan kan een open gesprek vaak een oplossing bieden.

Wanneer u eerst liever communiceert via een andere weg, zoals per e-mail of brief, dan kunt u dat natuurlijk ook doen.

### *Iemand meenemen*

Misschien vind u het moeilijk om uw klacht direct met ons te bespreken, bijvoorbeeld omdat u bang bent dat dit gevolgen heeft voor uw begeleiding of voor de relatie met uw coach. Misschien wil u niet als klager overkomen of bent u geëmotioneerd. Het kan dan fijn zijn om iemand mee te nemen naar het gesprek, zoals een familielid, vriend of goede kennis. U kunt ook aan iemand anders vragen het gesprek aan te gaan, bijvoorbeeld een familielid of een mantelzorger.

### *De klachtencommissie*

Bent u het niet eens met de oplossing die wij voorstellen, dan kunt u een mail sturen of een brief sturen naar het onafhankelijke Klachtenportaal Zorg waar Schoolzorg is aangesloten. De klachtenfunctionaris zal dan bemiddelen om tot een gezamenlijke oplossing te komen.

- *Klachtenfunctionaris jeugdzorg, [info@klachtenportaalzorg.nl](mailto:info@klachtenportaalzorg.nl)  
Klachtenportaal, Westerstraat 117, 1601 AD Enkhuizen.*

### *Geen oplossing*

Bent u niet tevreden over het gesprek met ons en komt u er met de hulp van de klachtenfunctionaris nog steeds niet uit of wilt u bovenstaande procedure niet aangaan? Dan kunt u contact opnemen met het AKJ (Stichting advies-en klachtenbureau Jeugdzorg). Zij zijn de vertrouwenspersoon als het gaat om jeugdhulp. Voor meer informatie verwijzen wij u naar [www.akj.nl](http://www.akj.nl) en onderstaande gegevens:

**T: 088 - 555 1000**

**E: [info@akj.nl](mailto:info@akj.nl)**

### *Communicatie*

In alle gevallen vindt rechtstreeks communicatie plaats met u als cliënt en wordt advies verstrekt aan Schoolzorg hoe om te gaan met de klachtbehandeling. Schoolzorg houdt zich aan de professionele advisering van zowel het Klachtportaal Zorg als het AKJ.