

Klachtenregeling FRiskA Nederland

We streven er altijd naar om je zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het gebeuren dat je ergens niet tevreden over bent of dat er iets misgaat. We horen graag van je, zodat we samen naar een oplossing kunnen zoeken.

Wanneer kun je een klacht indienen?

Je kunt een klacht indienen wanneer je het volgende ervaart:

- Je bent het niet eens met een beslissing.
- Je hebt het gevoel dat je niet juist behandeld bent.
- Je vindt dat er iets niet klopt in het hulpverleningsplan.
- Je merkt dat zaken niet gaan zoals afgesproken.

Wat moet je doen als je een klacht hebt?

Stap 1:

Geef je klacht zo snel mogelijk aan de persoon waarover je de klacht hebt. Het is vaak mogelijk om samen tot een oplossing te komen.

Stap 2:

Als dit niet werkt of je voelt je niet goed bij de uitkomst, kun je contact opnemen met de vertrouwenspersoon bij FRiskA Nederland.

Vind je het lastig om dit zelf te doen? Vraag dan iemand die je vertrouwt, zoals een andere jongere in het programma, om je te ondersteunen. Als je je veiliger voelt om dit per e-mail te doen, kun je je klacht sturen naar R2A@FRiskA-Nederland.nl.

Ben je een ouder, hulpverlener of vertegenwoordiger van een organisatie en heb je een klacht? Stuur dan een e-mail naar Klachten@FRiskA-Nederland.nl.

Onafhankelijke klachtenbemiddeling

Daarnaast kun je je klacht ook indienen bij het Meldpunt Zorg Rotterdam of het Meldpunt Jeugdhulp Rotterdam. Deze meldpunten zijn onafhankelijk van de gemeente en zorgaanbieders en kunnen je helpen bij het oplossen van je probleem. Als dat nodig is, kunnen de medewerkers van het meldpunt contact opnemen met de zorgaanbieder of de gemeente.

Je kunt het Meldpunt bereiken door te bellen naar **0800-0802**.

Wat gebeurt er nadat je een klacht hebt ingediend bij FRiskA?

Stap 1: Je ontvangt een bevestiging van de klacht die je hebt ingediend.

Stap 2: Binnen 24 uur krijg je een e-mail waarin je je klacht kunt nalezen en eventueel kunt aanvullen met extra informatie.

Stap 3: We nodigen je uit voor een gesprek zonder de persoon tegen wie je de klacht hebt ingediend, zodat jij je op je gemak en versterkt voelt.

Stap 4: Samen met de persoon tegen wie je de klacht hebt ingediend, gaan we in gesprek en zoeken we gezamenlijk naar een passende oplossing.

Stap 5: Alles wordt zorgvuldig vastgelegd in je persoonlijke dossier, dat je altijd kunt opvragen en inzien.



Stap 6: Als je je nog steeds niet helemaal gehoord voelt na de uitkomst, kun je de klacht doorgeven aan het Meldpunt Zorg Rotterdam of het Meldpunt Jeugdhulp Rotterdam via telefoonnummer 0800-0802.

Wil je meer weten over de beoordeling van je klacht?

- Je hebt recht om je klachtendossier in te zien. Vraag dit gerust aan bij de vertrouwenspersoon.
- Je kunt je gevoelens delen binnen de R2A-groep en vragen of zij dit doorzetten naar het bestuur.

Wat als je klacht gaat over het handelen van een medewerker die zich niet aan de beroepscode houdt?

Als je klacht betrekking heeft op een medewerker die zich niet aan de beroepscode houdt, kun je terecht bij het Tuchtrecht.

(zie www.skjeugd.nl of [SKJ Professioneel toezicht - SKJeugd Beslissingen](#))