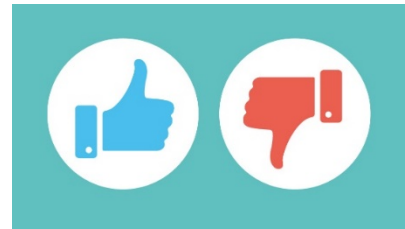


Complimenten en klachten



Vanzelfsprekend doen de medewerkers van Tobas Jeugdhulp er alles aan om zo'n goed mogelijke zorg en begeleiding te leveren. Wij genieten van het krijgen van complimenten, maar horen ook graag welke punten voor verbetering vatbaar zijn.

Mochten er dingen voorvallen waar je niet tevreden over bent dan laat ons dit direct weten. Het is voor zowel jou als ons belangrijk dat je dit zo snel mogelijk bespreekt met de betrokken medewerker. Daarnaast kun je natuurlijk ook altijd terecht bij de Locatiemanager.

Mocht je er met de betreffende medewerker en/of Locatiemanager niet uitkomen dan kun je contact opnemen met de directeur zorg, Lars Finken.

Lars@tobas.nl

Externe klachtencommissie

Tobas Jeugdhulp is aangesloten bij een externe klachtencommissie.

De klachtencommissie neemt jouw klacht in behandeling, waarbij zij zoveel mogelijk betrokkenen zal horen om tot een goed oordeel te kunnen komen. In principe wordt jouw klacht binnen zes weken, eenmaal te verlengen met een periode van vier weken, afgerond met een adviesrapport. Dit rapport wordt voorgelegd aan de directie van Tobas Jeugdhulp ter oplossing of behandeling van de klacht. De directie zal binnen vier weken aangeven hoe het advies zal worden uitgevoerd. Alleen in geval van zwaarwegende redenen kan de directie van het advies van de commissie afwijken. Je ontvangt uiteraard ook zelf het volledige rapport.

De externe klachtencommissie van Tobas Jeugdhulp is onafhankelijk. Zij zijn echter wel goed op de hoogte van de gang van zaken binnen Tobas Jeugdhulp. De klachtencommissie staat garant voor een eerlijke en onafhankelijke behandeling van jouw klacht. Je kunt je klacht per mail (klachtencommissie@tobas.nl) of schriftelijk indienen:

Tobas Jeugdhulp
T.a.v. de klachtencommissie
Caumerstraat 11
6467 GH Kerkrade

De uitgebreide klachtenprocedure is op te vragen via jeugdhulp@tobas.nl