

Klachtenprocedure Tobas Jeugdhulp

Algemeen

Tobas Jeugdhulp heeft relaties met jongeren, ouders, verzorgers, professionals en gemeenten. Het kan natuurlijk gebeuren dat op enig moment er ontevredenheid bestaat over de dienstverlening van, de contacten met of besluitvorming door Tobas. Als jongere ben je bijvoorbeeld niet tevreden over de manier waarop een begeleider met je omgaat, ouders vinden dat onvoldoende informatie wordt gegeven of er is verschil van inzicht over de manier waarop beslissingen genomen worden.

Betrokkenen moeten ergens terecht kunnen voor vragen, opmerkingen, adviezen en wellicht zelfs klachten. Zodat men met vertrouwen verder kan in de jeugdhulp. Een onafhankelijke beoordeling en begeleiding is hierbij essentieel. Tobas is daarom aangesloten bij het Advies en Klachtenbureau Jeugdhulpverlening (AKJ). Het AKJ is de organisatie van de vertrouwenspersonen voor de jeugdhulp. Ieder kind, iedere jongere en iedere ouder/verzorger die te maken krijgt met een vorm van jeugdhulp, kan hulp krijgen van het AKJ. Het AKJ beantwoordt vragen, geeft advies over welke stappen het beste kunnen worden gezet en ondersteunt mensen die een klacht hebben over de jeugdhulp. Het AKJ is onafhankelijk en zelfstandig. Voor meer informatie zie www.akj.nl.

Ontevreden over Tobas?

Er loopt iets niet zoals verwacht. Bespreek dit dan met de begeleider/locatiemanager. Hij of zij is hiervoor de aangewezen persoon. Het kan voor het bespreken soms handig zijn om alvast iets hierover op te schrijven, zodat niets vergeten wordt. De begeleider/locatiemanager weet dan ook precies waar het om gaat. Ook kan het handig zijn al zelf te bedenken wat een eventuele oplossing kan zijn. Als het om welke reden dan ook niet lukt om dit zelf op te pakken, neem dan contact met een vertrouwenspersoon van het AKJ.

Vervolgens kun je samen met het AKJ nogmaals het gesprek voeren met de begeleider of jullie kunnen er voor kiezen om het gesprek met de locatiemanager te voeren. De begeleider/locatiemanager maakt van het gesprek een kort verslag, inclusief de reactie en/of oplossing door Tobas en legt dit vast in het dossier. Het verslag wordt door beide partijen ondertekend.

Geen oplossing en nog steeds ontevreden?

Het kan zijn dat het bespreken met de begeleider/locatiemanager niet tot het gewenste resultaat leidt. Dan is het verstandig om dit te melden aan de directeur van Tobas via lars@tobas.nl

In de brief kan de situatie of het probleem duidelijk gemaakt worden en kan verwezen worden naar het gesprek met de begeleider/locatiemanager en is het mogelijk om een gesprek aan te vragen met de eindverantwoordelijke, de directeur van Tobas.

Ook de directeur van Tobas maakt van het vervolggelsgesprek een verslag, inclusief de reactie en/of oplossing door Tobas en legt dit vast in het dossier. Het verslag wordt door beide partijen ondertekend. Vraag om een verslag van het gesprek, zodat de afspraken die gemaakt zijn tijdens het gesprek op papier staan. Later kunnen dan geen misverstanden ontstaan.

Tobas kan het niet oplossen?

Als beide gesprekken niets opleveren is het verstandig dit kort te sluiten met de vertrouwenspersoon van het AKJ. Mocht na overleg met het AKJ blijken dat een informele oplossing niet mogelijk is en dat een formele klacht indienen de volgende stap moet zijn, dan zal het AKJ de betrokkene(n) daarbij begeleiden.

Zoals eerder aangegeven is onafhankelijkheid belangrijk. De externe klachtencommissie van Tobas is ondergebracht bij UniekJP. Deze commissie bestaat uit onafhankelijke leden met diverse expertise.

Deze formele klacht moet schriftelijk worden ingediend bij klachtencommissie@tobas.nl of een brief aan:

Tobas Jeugdhulp
T.a.v. klachtencommissie
Caumerstraat 11
6467 GH te Kerkrade
Er zijn dan 2 mogelijkheden:

- De directeur kan, binnen 10 dagen, alsnog besluiten om, na overleg met AKJ en evt. externe adviseurs, de klager 100% in het gelijk te stellen. De klacht wordt dan als afgehandeld beschouwd en de klager ontvangt een schriftelijke bevestiging.
- Indien de directeur niet binnen 10 dagen de klager 100% in het gelijk stelt, dan dient deze de Klachtencommissie van UnieKJP in te schakelen.

De externe klachtencommissie:

- bekijkt eerst of de klacht ontvankelijk is: kan en mag zij deze klacht in behandeling nemen. Als dat niet zo is, dan wordt de directeur van Tobas hierover geïnformeerd en krijgt de klager daarvan schriftelijk bericht binnen 5 werkdagen.
- is de klacht wel ontvankelijk, dan moet er binnen 6 weken:
 - informatie worden verzameld en een hoorzitting plaatsvinden;
 - een advies gaan naar de directeur van Tobas met een kopie naar de klager en de verweerder;
- binnen 4 weken na het advies volgt er een besluit van de directeur van Tobas dat schriftelijk wordt verstuurd naar klager, verweerder en Klachtencommissie. De klacht is dan afgehandeld door de Klachtencommissie.

Niet eens met de afhandeling van de klacht?

Als de klacht schriftelijk ongegrond is verklaard door de directeur van Tobas, ga dan eventueel in overleg met de vertrouwenspersoon van AKJ over wat u verder kunt doen.