

## Klachten

Wij doen ons uiterste best u naar volledige tevredenheid van dienst te zijn. Mocht u onverhoopt ontevreden zijn over onze begeleiding en/of behandeling, dan horen wij dit graag zo snel mogelijk van u. Uw klacht helpt ons de hulpverlening nog beter te maken en ongetwijfeld leren wij van u.

### De cliëntenvertrouwenspersoon

Alle (pleeg)kinderen, (pleeg- of groot)ouders en verzorgers die te maken hebben met de jeugdhulp, hebben recht op een onafhankelijke vertrouwenspersoon. Daarvoor kunt u terecht bij Stichting Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ) – (Landelijke) vertrouwenspersonen in de jeugdhulp. Ondersteuning door de vertrouwenspersoon van het AKJ is gratis. Het AKJ en Zorgbelang (Zorgbelang is onderdeel van het AKJ en vertegenwoordigt de regio Zeeland - Brabant) zijn zelfstandige stichtingen. De vertrouwenspersonen zijn niet in dienst van een instelling voor jeugdhulp. U kunt het AKJ of Zorgbelang bereiken via [www.akj.nl](http://www.akj.nl) en/of telefoonnummer 088- 5551000. Op onze website zijn de gegevens ook vermeld <https://www.pro6online.com/vertrouwenspersoon/>

Voor ondersteuning bij het formuleren en/of indienen van een klacht, kunt u altijd contact opnemen met een cliëntenvertrouwenspersoon van het AKJ. Allereerst luisteren zij naar jouw verhaal. Soms helpt dat al. In ieder geval zal de vertrouwenspersoon je verhaal altijd serieus nemen. Hij of zij informeert je over je rechten en geeft advies. Ook kan de vertrouwenspersoon je ondersteunen bij het opstellen van een klachtbrief en bij een gesprek bij Pro6.

### Wanneer kun u een klacht in dienen?

U kunt een klacht indienen wanneer u niet tevreden bent over zaken die spelen binnen Pro6 of over een behandeling of begeleiding die u ontvangt vanuit Pro6. Klachten kunnen gaan over gedrag en omgang maar ook over beslissingen.

Een klacht wordt niet in behandeling genomen als de klacht een jaar na het feit waarover u klaagt wordt ingediend of wanneer u klaagt over iemand die niet werkzaam is (geweest) bij Pro6.

### Wie kan er een klacht indienen?

Alle cliënten van Pro6 kunnen een klacht indienen. Met cliënten wordt bedoeld; ouder(s), wettelijk vertegenwoordigers en jongeren vanaf 12 jaar.

Als ex-cliënt, kunt u een klacht indienen binnen één jaar na het feit waarover u klaagt.

Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

### Heeft u een klacht?

Indien u niet tevreden bent over de uitvoering van de hulpverlening door Pro6, dan vragen wij u eerst de begeleider en/of behandelaar zelf te informeren over uw onvrede. Wij hopen dan samen tot een oplossing te komen.

Bestandsnaam	Klachtenregeling Pro6		
Versienummer	Versie 3	Laatste wijziging	21-02-2022
Pagina	1 van 3		

Wanneer u er niet uit komt met de hulpverlener van Pro6, dan kunt u contact opnemen met de leidinggevende van degene tegen wie u een klacht heeft. Dit kan door een e-mail te sturen naar [info@pro6online.com](mailto:info@pro6online.com) t.a.v. Walter Laurijssen en/of Els Maes.

Vanuit ervaring weten wij dat klachten vaak ontstaan uit misverstanden. Om deze reden heeft Pro6 de intentie om klachten zoveel mogelijk op te lossen door een gesprek tussen u en eventueel uw vertrouwenspersoon en de betrokken hulpverlener, samen met de leidinggevende of regiebehandelaar (inhoudelijk verantwoordelijke) en klachtenfunctionaris. In eerste instantie zal er altijd eerst een gesprek plaatsvinden. Nadat u een e-mail heeft gestuurd naar [info@pro6online.com](mailto:info@pro6online.com) waarin u uw klacht verwoord zal de leidinggevende van degene tegen wie de klacht zich richt of de klachtenfunctionaris van Pro6 contact met u opnemen. Uit ervaring weten we dat er middels een gesprek veel klachten opgelost kunnen worden.

### **Klachtenportaal Zorg**

Als het niet lukt om middels een gesprek samen het probleem op te lossen, dan kunt u de klacht voor leggen aan onze onafhankelijke klachtencommissie. U kunt dan contact opnemen met Klachtenportaal Zorg via [info@klachtenportaalzorg.nl](mailto:info@klachtenportaalzorg.nl). Of vul op [www.klachtenportaalzorg.nl](http://www.klachtenportaalzorg.nl) het klachtenformulier in. U kunt ook rechtstreeks uw klacht indienen bij het klachtenportaal zorg. Op de website van het klachtenportaal zorg kunt u de klachtenprocedure vinden. <https://klachtenportaalzorg.nl/klachtenprocedure-wkkgz-wmo-en-jeugd zorg/>

### **Hoe werkt de externe Klachtenprocedure Jeugdzorg door het klachtenportaal Zorg?**

Na het ontvangen van de klacht door Klachtenportaal Zorg, krijgt de klacht een eerste beoordeling door het klachtenloket van KPZ.

De klachtenfunctionaris van het Klachtenportaal Zorg bepaalt eerst of de klacht in behandeling wordt genomen. Een klacht wordt niet in behandeling genomen als de klacht een jaar na het feit waarover u klaagt wordt ingediend of wanneer u klaagt over iemand die niet werkzaam is (geweest) bij Pro6. Dat betekent dat de klacht dan verder niet inhoudelijk zal worden behandeld.

Indien de klacht in behandeling wordt genomen ontvangt u een ontvangstbevestiging van uw klacht; Binnen vijf werkdagen wordt er telefonisch of per e-mail contact met u opgenomen over het verloop van de procedure. Afhankelijk van de complexiteit en uw wensen kiest Klachtenportaal Zorg voor bemiddeling via een onafhankelijke klachtenfunctionaris of directe voordracht voor de klachtencommissie.

Bij de keuze voor bemiddeling wordt Pro6 op de hoogte gebracht van de klacht. Daarnaast krijgt Pro6 dan de mogelijkheid om haar kant van het verhaal te doen. Er wordt door het Klachtenportaal Zorg gezocht naar een passende oplossing. U wordt op de hoogte gebracht van de resultaten door het Klachtenportaal Zorg. Bent u tevreden met het resultaat, dan is de klacht afgehandeld;

Bestandsnaam	Klachtenregeling Pro6		
Versienummer	Versie 3	Laatste wijziging	21-02-2022
Pagina	2 van 3		

Als bemiddeling niet leidt tot de afhandeling van de klacht, kunt u ervoor kiezen de klacht voor te leggen aan de klachtencommissie. Daarbij geldt het Klachtenreglement Klachtenportaal Zorg; De klachtencommissie geeft, na gesprekken met beide partijen, een oordeel over de (on)gegrondheid van de klacht. Daarnaast geeft de klachtencommissie eventueel aanbevelingen aan Pro6. De commissie neemt geen inhoudelijke beslissingen. De commissie onthoudt zich van een oordeel over juridische aansprakelijkheid en/of schadevergoeding. Hierna is de klacht afgehandeld. Voor meer informatie bezoek de website van het Klachtenportaalzorg.

<https://klachtenportaalzorg.nl>

Bestandsnaam	Klachtenregeling Pro6		
Versienummer	Versie 3	Laatste wijziging	21-02-2022
Pagina	3 van 3		