

Bent u ontevreden of wilt u een klacht indienen?

Wij werken continu aan onze kwaliteit en vinden het zeer belangrijk dat u tevreden bent over de dienstverlening van het Servicepunt Jeugdhulp op School. Indien u een klacht heeft kunt u ons dit telefonisch of per e-mail laten weten. Door deze melding stelt u ons in staat onze dienstverlening verder te verbeteren. Het Servicepunt Jeugdhulp op School streeft naar een goede klachtenafhandeling en zal alles in het werk stellen om tot een geschikte oplossing te komen. Hieronder staat onze klachtenprocedure beschreven.

### Klachtenprocedure

A. Er wordt geprobeerd zoveel mogelijk directe oplossingen te vinden. Klachten en/of opmerkingen worden door de procesbegeleider/trainer zoveel mogelijk direct en persoonlijk verwerkt. Mocht dit niet naar wens verlopen, of neemt u liever contact op met de organisatie, dan kunt u de klacht indienen bij het Servicepunt.

B. Is uw probleem met een gesprek niet verholpen of leent de klacht zich volgens u niet voor een gesprek, dan kunt u de klacht formeel schriftelijk indienen.

C. U krijgt binnen drie dagen bevestiging van ontvangst van de klacht.

D. Klachten worden vertrouwelijk behandeld en binnen twee weken na ontvangst behandeld. In de meeste gevallen zal de procesbegeleider/trainer binnen enkele dagen contact met u opnemen om te overleggen over de verdere stappen.

E. Mocht de afhandeling van een klacht langer duren dan twee weken, dan wordt u hiervan binnen deze twee weken op de hoogte gesteld. Tevens wordt aangegeven wat de reden van de vertraging is en de verwachte termijn waarbinnen de klacht afgehandeld zal worden.

F. Klachten of opmerkingen de wijze van afhandeling worden door ons geregistreerd en minimaal 2 jaar bewaard