

Helpt je
verder

Niet tevreden?



Jeugdformaat

Jij of jullie krijgen hulp van Jeugdformaat.

Onze hulpverleners proberen zo goed mogelijk te helpen.

Wat doe je als je niet tevreden bent?

Wij doen onze uiterste best om ons werk goed te doen. Toch kan het gebeuren dat je niet tevreden bent over onze hulp. Bijvoorbeeld omdat je:

- het niet eens bent met een beslissing.
- het gevoel hebt dat je niet juist behandeld bent.
- vindt dat er dingen in het hulpverleningsplan staan die niet kloppen.
- vindt dat zaken niet gaan zoals afgesproken.

Ik heb een klacht! Wat moet ik doen?

Eerst praten

Als je ontevreden bent, geef dit dan zo snel mogelijk aan. Het liefst bij de persoon waarover de klacht gaat. Kijk of je samen tot een oplossing kunt komen. Werkt dat niet? Vraag dan naar de leidinggevende van de hulpverlener. Vind je dat lastig? Zoek dan iemand die je vertrouwt en die met je mee kan denken. Ook kan AKJ ondersteunen bij het bespreekbaar maken van je klacht.

Als praten niet helpt

Heb je gesproken met de persoon over wie je een klacht hebt, en vind je dat het gesprek niet heeft geholpen? Dan kun je jouw klacht laten beoordelen door een onafhankelijke klachtencommissie. De mensen van de klachtencommissie werken niet bij Jeugdformaat.

Meer informatie?

Voor meer informatie over bijvoorbeeld jouw rechten, privacy en de vertrouwenspersoon van het AKJ, kijk op **jeugdformaat.nl**

Wil je een klacht indienen? Dan kun je een mail of een brief schrijven aan de klachtencommissie. Meer informatie over het indienen van een klacht vind je op **jeugdformaat.nl/klacht**



Hulp bij jouw klacht

Heb je hulp nodig bij het klachtgesprek? Vraag dan gratis hulp aan een vertrouwenspersoon van het AKJ. De mensen van het AKJ werken niet voor Jeugdformaat. Zij kunnen jou helpen bij de voorbereiding en het voeren van het klachtgesprek. Neem contact op met het AKJ: **088 - 555 1000**, stuur een email naar **info@akj.nl** of chat via de website: **www.akj.nl**



Jeugdformaat

Jeugdformaat biedt jeugd- en opvoedhulp in Delft, Den Haag, Leidschendam-Voorburg, Midden-Delfland, Pijnacker-Nootdorp, Rijswijk, Voorschoten, Wassenaar, Westland en Zoetermeer. Jaarlijks begeleiden en ondersteunen wij ruim 7.000 gezinnen en bijna 1.100 pleeggezinnen.

Hoe kom je bij ons terecht?

Voor onze hulp heb je een verwijzing nodig. Verschillende verwijzers kunnen daarbij helpen, zoals onder meer het Centrum voor Jeugd en Gezin en jouw huisarts. Wij helpen je verder.

Heb je vragen?

Neem contact met ons op.

-  088 352 00 00
-  06 46 76 40 66
-  info@jeugdformaat.nl
-  jeugdformaat.nl

Hoofdkantoor Jeugdformaat

Fleminglaan 16
2289 CP Rijswijk

Jeugdformaat © juni 2018