

vooruit helpen



Klikt het niet of heb je een klacht?



jeugdigen

Het kan gebeuren dat je vindt dat Rubicon jeugdzorg je niet goed helpt. Of iemand die bij Rubicon werkt, behandelt je niet goed. Dan willen we dat graag samen met jou oplossen. Dat kan op allerlei manieren. In deze folder lees je hoe.

Bijvoorbeeld:

je woont in een pleeggezin en je moet elke maand je vader zien. Maar dat wil je niet, want je bent doodsbang voor hem.

Laat je horen

Vertel wat je dwars zit! Dan kunnen we er samen wat aan doen. We nemen je serieus. Klachten houden ons wakker. Klachten zorgen ervoor dat wij ons werk beter doen. Van klachten kunnen we leren. Klachten gaan over zaken die volgens jou anders hadden gekund of gemoeten. Vertel het ons.

Laat het er niet bij zitten

Wij doen ons werk zo goed mogelijk. Maar er kan iets misgaan. Blijf niet rondlopen met een klacht, maar praat erover op de plaats waar het is begonnen. Of met de mensen om wie het gaat. Vaak is dat de makkelijkste manier om een probleem uit de wereld te helpen.

Wacht ook niet te lang. Hoe eerder we het weten wat je dwarszit, hoe beter we kunnen achterhalen wat er gebeurd is.

Kun je het niet zo goed zelf? Je (pleeg)vader, (pleeg)moeder of verzorger kan het ook voor je doen.

Bijvoorbeeld:

op school heb je een leerkracht met wie je absoluut niet overweg kunt. Je pleegzorgwerker belooft om samen met jou op school te gaan praten. Na vier weken heb je nog steeds niets van hem gehoord.



Waar kun je terecht ...

Praat met de baas

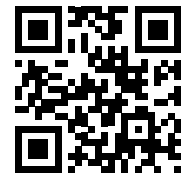
Want je komt er samen niet uit.
Maak een afspraak met de clusterleider (de baas van je hulpverlener).

Bel of mail Rubicon

Praat met de cliëntvertrouwenspersoon

Dat kan wanneer je er met Rubicon niet over wilt praten.
De cliëntvertrouwenspersoon (cvp) helpt je dan. Hij of zij werkt niet bij Rubicon, maar bij het AKJ (Advies en Klachtenbureau jeugdzorg). Natuurlijk kun je ook hulp vragen bij iemand anders die je vertrouwt.

www.akj.nl



Vertel je verhaal aan de politie

Wanneer het verboden is wat er is gebeurd, doe je aangifte bij de politie. Dat kan tegelijk met een klacht bij Rubicon.

www.politie.nl



Vertel je verhaal aan de Inspectie Jeugdzorg

Denk je dat je klacht ook belangrijk is voor andere jongens en meisjes in de jeugdzorg, neem dan contact op met de Inspectie Jeugdzorg. Zij onderzoeken de kwaliteit van de instellingen voor jeugdzorg.

www.inspectiejeugdzorg.nl



Vertel je verhaal bij de klachtencommissie van Rubicon

Die commissie bestaat uit drie volwassenen die niet bij Rubicon werken. Maar ze hebben wel veel verstand van jeugdzorg en van wetten en regels. Je kunt altijd iemand meenemen voor dat gesprek.

Bel of mail Rubicon

Wanneer je een klacht indient, laten we binnen twee weken weten wat er met jouw klacht gebeurt. We nemen je serieus en we luisteren. Moeilijk is het niet, een telefoontje of een kort gesprek is al genoeg. Maar als je liever je probleem op papier zet, dan kan dat natuurlijk ook. En natuurlijk blijft je verhaal bij ons, anderen hoeven er niets van te weten.

Rubicon jeugdzorg

Bergerweg 23, 6085 AS Horn
Postbus 4702, 6085 ZG Horn
T: 0475 588 400
E: info@rubicon-jeugdzorg.nl
I: www.rubicon-jeugdzorg.nl



Een officieel exemplaar van onze klachtenregeling kun je opvragen bij het secretariaat van de Raad van Bestuur.