

# vooruit helpen



## Heeft u een klacht?



(pleeg)ouders & opvoeders

Het kan voorkomen dat u vindt dat Rubicon jeugdzorg u niet goed helpt. Of u vindt dat u niet goed behandeld bent door een van de medewerkers van Rubicon. Dan kunt u uw onvrede op verschillende manieren uiten. We willen het graag samen met u oplossen.

**Bijvoorbeeld:** de decaan op de school van uw (pleeg)kind spreekt u aan. Zo komt u erachter dat de begeleider of pleegzorgwerker, die geregeld bij u over de vloer komt, zonder u op de hoogte te stellen met hem over uw gezin heeft gesproken.

### **Laat u horen**

Als u laat merken dat u niet tevreden bent over de gang van zaken, dan kunnen we daar samen wat aan doen. We maken tijd voor u en nemen uw probleem serieus. Klachten houden ons scherp en zorgen ervoor dat wij ons werk beter doen. Van klachten kunnen we leren. Klachten gaan over zaken die volgens u anders hadden gekund of ontmoeten. Aard en ernst van de klachten kunnen verschillen.

### **Neem initiatief**

U mag er van uitgaan dat onze medewerkers hun werk zo goed mogelijk doen. Is er toch iets is dat u niet bevalt, blijf daar dan niet mee rondlopen. Bespreek uw ongenoegen zo snel mogelijk op de plaats waar het is ontstaan. Samen erover praten is vaak de eenvoudigste manier om een probleem uit de wereld te helpen. Lukt het niet om er samen uit te komen, dan kunt u ook iemand vragen om als bemiddelaar aan het gesprek deel te nemen.

**Bijvoorbeeld:** u voelt zich niet serieus genomen of u constateert fouten in de verslaglegging die uw hulpverlener heeft opgesteld.

Komt u er samen niet uit, dan hebt u de volgende mogelijkheden:

### 1. Praten met de leidinggevende

Misschien wilt of kunt u uw onvrede niet bespreken met de persoon bij wie ze is ontstaan. Of u bent u niet tevreden met het resultaat van dat gesprek. U kunt dan een afspraak maken met diens leidinggevende of met de clusterleider. Die afspraak kan telefonisch gemaakt worden via het secretariaat van de Raad van Bestuur.

### 2. Praten met de cliëntvertrouwenspersoon

Wilt u er met Rubicon niet over praten of komt u er niet uit, dan kunt u praten met de vertrouwenspersoon (VP). Hij (of zij) is er ook voor u als (pleeg)ouder of opvoeder. De VP is onafhankelijk en werkt niet bij Rubicon, maar bij het AKJ. Hij helpt en geeft gratis advies over vragen en problemen die zich bij de zorg in onze instelling kunnen voordoen. Ook kan de VP u ondersteunen bij het verwoorden, indienen en afhandelen van een klacht. Het kan moeilijk zijn om dat alleen te doen. Bijvoorbeeld wanneer het om ernstige zaken gaat of als u emotioneel erg betrokken bent.

### 3. De klachtencommissie

U kunt ook een klacht indienen bij de klachtencommissie van Rubicon. Deze commissie bestaat uit drie leden, waaronder een jurist, en is onafhankelijk. De leden zijn niet bij Rubicon werkzaam. De klachtencommissie onderzoekt uw klacht en geeft u gelegenheid uw onvrede nader toe te lichten. Als u dat prettig vindt, kunt u iemand meenemen om u bij te staan, bijvoorbeeld een familielid of de cliëntvertrouwenspersoon. In overleg met u kan de klachtencommissie een bemiddelingsvoorstel doen. Dan neemt een onafhankelijke derde aan het gesprek deel om uw onvrede uit de wereld te helpen.

### 4. Melden bij de Inspectie Jeugdzorg

Als u vindt dat uw klacht ook van belang kan zijn voor anderen in de jeugdzorg, dan kunt u contact opnemen met de Inspectie Jeugdzorg. Op verzoek van de overheid doet de inspectie onderzoek naar de kwaliteit van instellingen voor jeugdzorg.

### 5. Aangifte doen bij de politie

Gaat het om strafbare feiten, dan kunt u naast uw klacht bij Rubicon ook de politie inschakelen. Dat kan gelijktijdig.

### Wees er op tijd bij

Natuurlijk hebt u soms wat tijd nodig om over een probleem na te denken. Maar wacht niet te lang met het indienen van een klacht. Als u vindt dat wij u niet goed helpen of u niet goed behandelen, laat het dan snel weten. Hoe langer u wacht, hoe moeilijker het wordt om te achterhalen wat er is gebeurd.

Soms kan er niets aan een klacht worden gedaan. Dan krijgt u dat binnen twee weken te horen met de reden. De procedure via de klachtencommissie kan twaalf weken of langer duren; tussentijds wordt u natuurlijk op de hoogte gehouden.

### Een telefoontje is voldoende

Een klacht indienen lijkt ingewikkeld, maar dat is het niet. Een telefoontje of een kort gesprek is al voldoende. Maar als u liever uw probleem op papier zet, dan kan dat natuurlijk ook. Alles wordt strikt vertrouwelijk behandeld.

### U wordt serieus genomen

Elke klacht wordt serieus bekeken. In alle gevallen krijgt u, binnen twee weken, bericht wat er met uw klacht gaat gebeuren. Ook gedurende een klachtenprocedure blijven we aan u terugkoppelen. Behandelde klachten worden met vaste regelmaat besproken met de clusterleiders en de Raad van Bestuur. Tevens doen we, anoniem, verslag in de jaarverantwoording van Rubicon.

### Belangrijke adressen en telefoonnummers

#### Rubicon jeugdzorg (Secretariaat Raad van Bestuur)

Bergerweg 23, 6085 AS Horn  
Postbus 4702, 6085 ZG Horn  
T: 0475 588 400  
E: [klachten@rubicon-jeugdzorg.nl](mailto:klachten@rubicon-jeugdzorg.nl)  
I: [www.rubicon-jeugdzorg.nl](http://www.rubicon-jeugdzorg.nl)

**AKJ, vertrouwenspersonen in de jeugdhulp:** [www.akj.nl](http://www.akj.nl)

#### Secretariaat Klachtencommissie

Postbus 4702, 6085 ZG Horn. T: 0475 588 400

**Inspectie Jeugdzorg:** [www.igj.nl](http://www.igj.nl)

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