

Klachtenprocedure (jeugd)zorg trajecten CoHond

CoHond is een organisatie waar wordt samengewerkt met mensen én honden. Waar mensen werken kunnen er fouten gemaakt worden. Natuurlijk doen wij er vanuit CoHond alles aan om te voorkomen dat er ontevredenheid ontstaat bij onze klanten. Toch zijn we er ons van bewust dat er altijd iets kan zijn waar je ontevreden over bent.

Wij hebben richtlijnen opgesteld die je kan doorlopen bij een klacht. Deze zijn voor iedereen in te zien en te volgen en zijn voor iedereen hetzelfde. Mocht je hulp nodig hebben bij het uitvoeren van onze klachtenprocedure dan kan je je aanmelden bij het AKJ. Het AKJ is een onafhankelijke organisatie van de vertrouwenspersonen voor de jeugdhulp. Voluit heet het AKJ Stichting Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg.

Wie te maken heeft gehad met jeugdhulp heeft recht op de ondersteuning van een vertrouwenspersoon. Hun site is: <https://www.akj.nl/>. De hulp die zij bieden ter ondersteuning van mensen die klachten hebben is **altijd gratis**.

De CoHond richtlijnen hebben we stapsgewijs op een rijtje gezet. Dit stappenplan hebben we ook naast die van het AKJ gelegd. Margot Swart is aanspreekpunt als je vragen hebt over het stappenplan. Je kunt haar bereiken via 0615073095 of mailen naar margot@cohond.nl

1. Het termijn van het indienen van je klacht

Het is goed om klachten over de uitvoering van de (jeugd)zorgtrajecten van CoHond niet te lang te laten liggen. Het bespreken van de klacht wordt meestal alleen maar lastiger als het te lang duurt, zowel voor jou als voor de betrokken (jeugd)hulpverlener.

2. Je klacht bespreken

Een klacht bespreek je in eerste instantie met de desbetreffende hulpverlener. Als het te lastig is om het te bespreken kan je het ook op papier zetten zodat je je geschreven tekst bijvoorbeeld kan voorlezen.

We raden het af om je klacht per mail te sturen in plaats van het te bespreken. Omdat geschreven tekst soms anders kan overkomen dan dat het wordt bedoeld. Dan zou er weer een nieuw misverstand kunnen ontstaan en dat is natuurlijk niet de bedoeling.

3. Als het bespreken met de hulpverlener geen oplossing biedt

Dan kan je contact opnemen met Iris Boor. Zij is eerste aanspreekpunt als interne klachtencommissaris van CoHond.

Als je je via de post wil sturen naar ons dan kan dat via een aangetekende brief naar het volgende adres:

CoHond
t.a.v. Iris Boor
Vivaldihof 26
2402 VG Alphen aan den Rijn

Zet in de brief wat de inhoud van de klacht is, wat er al geprobeerd is om de klacht te verhelpen en wat de motivatie is om de klacht per post te sturen.

3. Externe klachtencommissie

Als er een gesprek heeft plaatsgevonden met de medewerker en leidinggevende maar de klacht blijft bestaan dan kan je je klacht doorzetten naar <https://erisetsmisgegaan.nl/>.

[Bekijk hier ons erisetsmisgegaan.nl certificaat.](#)

Privacy

Wij volgen de regels van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) die in Nederland bij wet zijn vastgelegd. Wij doen dat om onze klanten én onze medewerkers te beschermen. Ook een klacht zal door CoHond altijd vertrouwelijk worden behandeld.