



## DE KASPARHOEVE

### **Vertrouwenspersoon AKJ/Zorgbelang Groningen**

Het AKJ geeft u informatie en advies. Mocht u ondersteuning nodig hebben, dan zal dat worden opgepakt door een vertrouwenspersoon van Zorgbelang Groningen. Elke zes weken komt de vertrouwenspersoon van zorgbelang langs op de groep om met de jongeren in gesprek te gaan. Ouders kunnen ook een beroep doen op zorgbelang voor ondersteuning.

Zie voor meer informatie AKJ / Zorgbelang Groningen:

[www.zorgbelang-groningen.nl/vertrouwenspersoon-jeugdhulp-ouders-verzorgers](http://www.zorgbelang-groningen.nl/vertrouwenspersoon-jeugdhulp-ouders-verzorgers)

### **Klachtenprocedure De Kasparhoeve**

Ondanks dat wij bij het uitvoeren van onze werkzaamheden proberen alles zo zorgvuldig en correct mogelijk te doen, kan het gebeuren dat u niet tevreden bent over de verleende diensten en zorg.

Wanneer u ontevreden bent, adviseren we u om daarover in gesprek te gaan met de desbetreffende medewerker van Kasparhoeve. Wij staan open voor een gesprek om te proberen deze ontevredenheid weg te nemen.

Mocht hiermee de ontevredenheid niet zijn weggenomen, dan kan de volgende stap zijn, dat u schriftelijk of per mail een klacht indient bij de directeur van de Kasparhoeve. Het adres waar de klacht heen kan worden gestuurd is Aduarderdiepsterweg 20, 9745 EM te Groningen t.a.v. directie van De Kasparhoeve.

De directeur van de Kasparhoeve zal vervolgens een afspraak met u maken om verder over de klacht te praten. Natuurlijk kan de jongere die het betreft, eventueel ouders of zijn/haar wettelijke vertegenwoordigers meenemen naar dit gesprek met de directeur.

### **Wat te doen bij een klacht**

1. Bespreek uw ontevredenheid of de klacht met de medewerker van de Kasparhoeve en indien gewenst Teamleider en gedragsswetenschapper op een rustig tijdstip. Helpt dit niet?
2. Maak dan met de directeur van de Kasparhoeve een afspraak om over de klacht te praten. Neem eventueel ouders of wettelijk vertegenwoordigers mee.
3. Als ook in gesprek met de directeur de klacht niet opgelost wordt of u blijft ontevreden, dan is er de mogelijkheid om uw klacht schriftelijk aan te melden bij een landelijke klachtencommissie, waar de Kasparhoeve zich bij heeft aangesloten. Meer informatie hierover kunt u vinden via deze link: [Klachtenregeling voor zzp'ers en kleinschalige zorgaanbieders | KPZ \(klachtenportaalzorg.nl\)](http://klachtenregelingvoorzzp'ersenkleinschaligezorgaanbieders1kpz(klachtenportaalzorg.nl))

