

Tips bij schrijven klachtbrief

Hieronder kun je tips vinden om zelf een klachtbrief te schrijven. Je kunt daarbij natuurlijk ook hulp vragen van de vertrouwenspersoon. Als je klachten wilt bespreken is het belangrijk dat ze zo duidelijk mogelijk zijn. Hoe duidelijker de klacht, hoe makkelijker het is om erover te praten. Zo weet de hulpverlener (bijvoorbeeld de gezinsvoogd, de casemanager of jouw mentor) ook waar je het niet mee eens bent.

Stap 1: Gesprek met de hulpverlener en de leidinggevende

In een brief waarin je vraagt om een gesprek met de hulpverlener en diens leidinggevende kun je beginnen met het vragen om een gesprek met beide personen. Zet in je brief dat het om een klacht gaat. Je kunt ook in de brief al aangeven wat je anders zou willen. Vervolgens kun je punt voor punt, in het kort jouw klachten opnoemen.

Het kan soms voorkomen dat het voor jou te moeilijk is om een klacht te bespreken maar je wilt het toch laten weten aan de leidinggevende. Dan kan je dit in je brief aangeven en vragen om een schriftelijke reactie op jouw klacht.

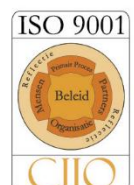
Stap 2: De Klachtencommissie

Een brief naar de Klachtencommissie moet meestal wat uitgebreider. De Klachtencommissie weet namelijk helemaal nog niets van jou af. Schrijf in je brief in ieder geval om welke hulpverlener het gaat, sinds wanneer je contact met hem hebt en of er een ondertoezichtstelling is of niet. Je kunt ook beschrijven wat je al hebt gedaan om de situatie op te lossen. Daarna beschrijf je jouw klachten.

Schrijf jouw klachten punt voor punt op. Hieronder staan voorbeelden van verschillende soorten klachten; dit kan je helpen om zo duidelijk mogelijk op te schrijven waar de klacht over gaat.

Indeling van verschillende soorten klachten

Bejegeningsklachten – Bejegeningsklachten zijn klachten die gaan over hoe de hulpverlener met jou omgaat. Hiermee kun je bijvoorbeeld aangeven dat je vindt dat er niet fatsoenlijk en met respect met jou wordt omgegaan. Of dat de hulpverlener onvoldoende luistert naar jouw verhaal.



Beslissings-/behandelingsklachten – Deze klachten gaan over de hulp die aan jou wordt gegeven en de beslissingen die de hulpverleners daarover nemen. Hierbij kun je bijvoorbeeld aangeven dat je vindt dat de hulp die er is, jou niet genoeg verder helpt. Of dat besluiten niet op tijd aan jou zijn doorgegeven.

Procedureklachten – Procedureklachten zijn klachten die gaan over de manier waarop de hulpverlener met de wettelijke regels omgaat; hulpverleners moeten bijvoorbeeld het hulpverleningsplan binnen zes weken na het begin van de hulp aan jou opsturen. En ze moeten zich houden aan de privacyregels; ze mogen bijvoorbeeld niet altijd zomaar informatie doorgeven aan jouw ouders, als jij dat niet wilt.

Informatievoorziening – Klachten over de informatievoorziening hebben te maken met de informatie die de hulpverlener aan jou geeft over hulpverleningsplannen, de werkwijze van de instelling, beslissingen die genomen worden, de klachtenprocedure, enz. Het komt vaak voor dat mensen niet of niet op tijd geïnformeerd worden.

Klachtafhandeling – Deze klachten gaan over de manier waarop een klacht door de instelling wordt afgehandeld of hoe een instelling omgaat met de klachtenprocedure. Ben je als cliënt van de Jeugdzorg geïnformeerd over de klachtenprocedure, zijn adressen bekend waar je de klachten heen kunt sturen en worden er verslagen gemaakt van de klachtgesprekken?

