



EEN KLACHT?

**informatie voor jongeren over
klachtenbehandeling bij Entrée**

Een klacht?

Wij willen dat het met jou goed gaat en dat je tevreden bent over onze hulp.

Ben je dat niet? Vertel of schrijf het ons. Niet aarzelen, maar doen! We zoeken dan samen met jou naar een oplossing.

Hoe dan?

Vertel het aan je groepsleiding, begeleider of therapeut. Of ga naar de klachtenfunctionaris, die is hier speciaal voor. Je kunt ook altijd terecht bij de afdelingsmanager of de regiodirecteur.

De klachtenfunctionaris kun je bellen (024) 67 88 500 of mailen klachtenfunctionaris@entrea.nl. Je kunt ook het contactformulier op onze website www.entrea.nl gebruiken.

Wil je dat iemand je helpt?

Het kan lastig zijn om over je klacht te praten. Als je wilt kun je altijd iemand meenemen als steun. Iemand die jij zelf kiest, bijvoorbeeld een vriend, of je vader of moeder.

Er is ook een organisatie 'Zorgbelang Gelderland' waar mensen werken die jouw vertrouwenspersoon willen zijn. Zij geven je ook gratis informatie of helpen en ondersteunen je bij het indienen van een klacht.

Deze vertrouwenspersoon kun je

bellen:

(026) 384 28 22

schrijven:

Postbus 5310, 6802 EH Arnhem

mailen:

vertrouwenspersoon@zorgbelang gelderland.nl

chatten:

www.dropjemening.nl

Gezamenlijke Klachtencommissie (GKC)

Entréa is aangesloten bij een onafhankelijke klachtencommissie. Deze klachtencommissie werkt voor meer jeugdzorginstellingen en bestaat uit personen die geen binding hebben met deze organisaties. Hier kun je met je klacht terecht.

De klachtencommissie ontvangt jouw klacht graag per brief.

In de brief moet staan:

- je naam
- wat er is gebeurd
- waar, wanneer en met wie
- en wat jij ervan vindt.

Wat gebeurt er dan?

De leden van de klachtencommissie gaan altijd vertrouwelijk met jouw brief om. De commissie onderzoekt jouw klacht en vraagt soms meer informatie op. Je krijgt binnen twee weken een uitnodiging voor een bijeenkomst. Ook de persoon over wie jij klaagt krijgt een uitnodiging. De commissie wil graag van jou én van de ander horen wat er is gebeurd.

Vervolgens krijg je binnen zes weken een brief, waarin staat wat de commissie van je klacht vindt. Na deze uitspraak krijg je binnen een maand ook nog een brief van Entréa waarin staat of er nieuwe afspraken of regelingen komen.

De brief voor de klachtencommissie moet je sturen naar:

Gezamenlijke Klachtencommissie
Postbus 332



entréa

jeugdzorg | onderwijs | onderzoek

Centraal Bureau

Postbus 6731, 6503 GE Nijmegen

T (024) 67 88 500

E info@entrea.nl

W www.entrea.nl

©Entréa maart 2010