



Advies & Training

versie: juli 2022

Klachtenregeling Lokaal 0

De medewerkers van Lokaal 0 Advies & Training zetten zich in om ouders, kinderen en jongeren goed te helpen. Zij hechten waarde aan respectvol omgaan met de ander en zijn transparant over hun werkwijze en besluitvorming. Toch kan het gebeuren dat u ergens ontevreden over bent. Over de samenwerking, over de beslissingen die medewerkers van Lokaal 0 Advies & Training nemen, of andere zaken. Dan kunt u overwegen om een klacht in te dienen.

STAP 1: Gesprek met medewerker Lokaal 0

Bespreek je klacht met de medewerker van Lokaal 0 Advies & Training. We staan altijd open voor feedback. Probeer samen tot een oplossing te komen. Als je het niet prettig vindt om het gesprek alleen met de medewerker te voeren, mag je natuurlijk een vertrouwenspersoon meebrengen. Wees je wel bewust dat, in het kader van privacybescherming, geen inhoudelijke zaken besproken kunnen worden in het bijzijn van deze vertrouwenspersoon. Dit kan alleen als de andere ouder met gezag en/of het kind van 12 jaar en ouder toestemming geeft.

STAP 2: Gesprek met manager Lokaal 0

Lukt het niet om samen tot een oplossing te komen? Stuur dan je klacht (via e-mail) naar klacht@lokaalnul.nl. Je ontvangt binnen 5 dagen een reactie. Je ontvangt binnen 6 weken nadat we klacht hebben binnengekregen een brief met ons antwoord. Bij een uitnodiging voor een gesprek nemen de manager en de betrokken medewerker van Lokaal 0 Advies & Training deel hieraan. Uiteraard mag je ook naar dit gesprek een vertrouwenspersoon meebrengen. Hier geldt dan hetzelfde in het kader van de wet op de privacy als hierboven.

Wat als je niet tevreden bent over de uitkomst van de gesprekken in stap 1 en 2? Dan kun je een klacht indienen bij de onafhankelijke klachtencommissie. Je mag rechtstreeks de onafhankelijke klachtenfunctionaris van Klachtenportaalzorg of de klachtencommissie inschakelen. Daarvoor verwijzen we u naar Klachtenportaalzorg. Meer informatie vindt u op de website: <https://klachtenportaalzorg.nl>

Geschillen

Lost een gesprek met de klachtenfunctionaris het probleem niet op? Dan kun je ervoor kiezen een rechtszaak aan te spannen, maar je kunt er ook voor kiezen om het geschil voor te leggen aan geschilleninstantie KPZ. Geschilleninstantie KPZ voorziet in een onafhankelijke geschillencommissie die geschillen behandelt van cliënten (en hun naasten) over de zorg van zelfstandige zorgaanbieders en zorgaanbieders in kleinschalige zorginstellingen die zijn aangesloten bij geschilleninstantie KPZ.

1.Nationale ombudsman

Naast bovenstaande opties heb je ook nog de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de Nationale ombudsman. De Nationale ombudsman behandelt alleen klachten over jeugdzorg, als er sprake is van hulpverlening in een zogenaamd gedwongen kader. Dat wil zeggen dat de hulp van jeugdzorg niet vrijwillig door jou is ingeroepen. Dit is bijvoorbeeld het geval als de rechtbank

LOKAAL

Advies & Training

een ondertoezichtstelling heeft uitgesproken en jeugdzorg die ondertoezichtstelling uitvoert door het instellen van een gezinsvoogd binnen jouw gezin. <https://www.nationaleombudsman.nl/>

2. Kinder ombudsman

De Kinderombudsman helpt kinderen en jongeren tot 18 jaar om voor hun rechten op te komen. Stel, je hebt een probleem met een organisatie zoals jeugdzorg. Omdat je vindt dat ze niet goed omgaan met jouw kinderrechten. Als je hierover contact met de Kinderombudsman opneemt kunnen zij je advies geven, met 'ons gaan praten of een onderzoek starten.

<https://www.dekinderombudsman.nl/>