



Wij streven ernaar dat u zich op uw gemak voelt bij DBA en dat u tevreden bent met onze hulpverlening. Toch kan het gebeuren dat u als cliënt, familie of belanghebbende niet tevreden bent. Klachten kunnen bijdragen aan het verbeteren van de situatie voor u en voor ons. Een klacht zien wij bij DBA dan ook liever als een advies om de kwaliteit van de zorg te verbeteren. Wij nemen elke klacht serieus en werken graag aan een passende oplossing. Wanneer u een klacht hebt over de hulpverlening, kunt u dit via onderstaande stappen kenbaar maken. De genoemde stappen geven een overzicht van de mogelijke wegen om de klacht bespreekbaar te maken, in de meest gebruikelijke volgorde.

<p>1 Bespreken van de klacht met betrokken medewerker . Bespreek uw klacht eerst met de betrokken medewerker en probeer samen een oplossing te vinden. Klager: de cliënt, of diens wettelijk vertegenwoordiger of diens nabestaande die een klacht indient.</p>	
<p>2 Bemiddelingsgesprek met betrokken medewerker en Leidinggevende. Als stap 1 niet lukt, dan kunt u de klacht melden bij de interne klachtfunctionaris. U kunt dan om een bemiddelingsgesprek vragen met leidinggevende van de medewerker. Het bemiddelingsgesprek vindt na aanvraag plaats binnen 6 weken.</p>	<p>Naam: Alice van der Wind Telefoonnummer: +31639060724 E-mail adres: avanderwind@expertisecentrumdba.nl</p>
<p>3. Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ) Volgens de jeugdwet heb je recht op een onafhankelijk vertrouwenspersoon jeugdhulp (VPJ) om je vragen of klacht aan voor te leggen. Daarvoor kun je terecht bij het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ). Ondersteuning door de vertrouwenspersoon van het AKJ is gratis</p>	<p>Telefoonnummer: 088-5551000 Website: https://jeugdstem.nl/ Online chat: Ma t/m do 15:00-20:00 uur Vrijdag 15:00-17:00 uur</p>
<p>4. Onafhankelijke klachtcommissie Als het bemiddelingsgesprek niet tot een oplossing leidt, kunt u een officiële klacht indienen bij de onafhankelijke klachtcommissie van Quasir. Dit doet u door een email te sturen; waarin u uw klacht beschrijft. Er zal een procedure gestart worden waarin verschillende betrokken partijen gehoord worden. Na de procedure zal er een uitspraak plaatsvinden. Indien u het niet eens bent met de uitspraak van de onafhankelijke klachtcommissie of de reactie die het bestuur van DBA hierop geeft, kunt u contact opnemen met het AKJ</p>	<p>bemiddeling@quasir.nl</p>
<p>5. De (Kinder) ombudsman Het kan gebeuren dat je het niet eens bent met het advies van de klachtencommissie. Soms kun je de klacht ook nog voorleggen aan de Nationale Ombudsman of de Kinderombudsman. De vertrouwenspersoon van de AKJ kan je hier alles over vertellen als je hier hulp of advies bij nodig hebt.</p>	<p>Telefoonnummer: 0800-8765432 Bereikbaar Ma t/m Vrijdag 12:00 tot 17:00 uur. Website: https://www.kinderombudsman.nl/contact/jouw-vraag-of-klacht</p>

Klachtprocedure Jeugd
Versie 003
01-01-2024

