



Klachtenprocedure Samen

Overal waar mensen werken, worden fouten gemaakt en ook wij vormen daarop geen uitzondering. Voor u is de klachtenregeling een mogelijkheid om onvrede te uiten, voor ons een aansporing de kwaliteit van het werk te verbeteren. Als u een klacht hebt, kunt u zich allereerst wenden tot uw regiebehandelaar of ambulant begeleider.

Als het gaat om een vertrouwelijke kwestie tussen u en uw ambulant hulpverlener en u komt er samen niet uit dan kunt u contact opnemen met de directie van Samen. Dat kunt u doen door een mail te sturen naar info@samenlerenleven.nl. Binnen een week mag u van ons een reactie verwachten.

Mocht de directie u niet voldoende helpen, dan kunt u schriftelijk een klacht indienen bij het Klachtenportaal Zorg. Dit is een onafhankelijke organisatie die de klacht onderzoekt en een uitspraak doet. Een eventuele klacht kunt u indienen via de website van het [Klachtenportaal Zorg](#)



AKJ – vertrouwenspersonen in de jeugdhulp

Iedereen die te maken heeft met jeugdzorg, heeft recht op een onafhankelijke vertrouwenspersoon. Daarvoor kun je terecht bij het AKJ. Ondersteuning door de vertrouwenspersoon van het AKJ is gratis. Het AKJ is een zelfstandige stichting, de vertrouwenspersonen zijn niet in dienst van Samen.

Het kan gebeuren dat u ontevreden bent over de hulp die u krijgt. Als u er niet uitkomt met onze hulpverlener en een gesprek met de directie u niet verder brengt, of u wil daarbij ondersteund worden, neem dan contact op met het AKJ. Zij luisteren naar uw verhaal. Soms helpt dat al. In ieder geval zal de vertrouwenspersoon uw verhaal altijd serieus nemen. Zij wijst waar nodig de weg en geeft advies. Ook kan de vertrouwenspersoon u ondersteunen bij het voeren van een gesprek met Samen, of als dat niet helpt met het indienen van een klacht.

U kan het AKJ bereiken via www.akj.nl of mail naar info@akj.nl

Bel naar 088-555 1000 Chat met een vertrouwenspersoon via de website www.akj.nl.

