



Klachtenregeling Omnia

Omnia jeugdzorg doet er alles aan om de zorg over uw kind zo goed mogelijk te laten verlopen. Het blijft mensenwerk en er kunnen dingen anders verlopen als dat u gedacht had en dat u tegen dingen aan loopt waar u niet zo tevreden over bent. Komt de hulpverlener de afspraken niet na? Bent u het ergens niet mee eens? U kunt hierover een klacht indienen.

Wij prefereren dat u het eerst met de hulpverlener probeert op te lossen, vaak helpt het al om met elkaar in gesprek te gaan.

Mocht u niet (meer) met de hulpverlener in gesprek willen dan mag u contact opnemen met onze bestuurder. Hij zal altijd eerst proberen om er samen uit te komen. Mocht dit niet meer lukken dan heeft u het recht om contact op te nemen met onze onafhankelijke klachtencommissie. Onze bestuurder zal u dan de procedure uitleggen.

Het mailadres van onze bestuurder: k.jouaou@omniajeugdzorg.nl

Vertrouwenspersoon

Omnia Jeugdzorg heeft een externe vertrouwenspersoon. Zij is de brug tussen de mensen en de organisatie. As er dingen niet goed lopen is zij er om de zaak weer in beweging te krijgen. Altijd samen met het kind/jeugdige en of de ouders/verzorgers. Samen kijken we naar wat er aan de hand is en zoeken we naar oplossingen. De vertrouwenspersoon zal de cliënt helpen bij de stappen die gezet moeten worden om tot een oplossing te komen.

De vertrouwenspersoon werkt onafhankelijk, zij werkt niet voor Omnia. De vertrouwenspersoon zal nooit dat wat u vertelt openbaar maken. Behalve als er iets wordt verteld dat gevaarlijk is voor u of de mensen om u heen. Dat bespreekt de vertrouwenspersoon altijd met u. Er gebeurt niets buiten u om. De vertrouwenspersoon houdt zich aan de meldcode kindermishandeling en huiselijk geweld.