



Klachtenreglement Liv-it voor jou

Op grond van de Jeugdwet is iedere jeugdhulpaanbieder verplicht een klachtenregeling te treffen. Uiteraard doen wij er alles aan om de zorg zo goed mogelijk en naar jouw tevredenheid uit te voeren. Ondanks deze inspanningen kan het voorkomen dat je niet tevreden bent. Er zijn drie mogelijkheden om je klacht kenbaar te maken.

Melden bij Liv-it voor jou of bij de organisatie Bij Elkaar

Als je een klacht hebt kun je deze direct met ons bespreken. Wij zullen dan samen met jou naar een oplossing zoeken. Komen we er samen niet uit of wil je je klacht liever niet rechtstreeks aan ons melden, dan kun je je klacht indienen bij de organisatie Bij Elkaar:

<https://www.bijelkaar.nu/klachten-en-complimenten/>

Melden bij een externe klachtenfunctionaris

Wil je je klacht liever niet rechtstreeks aan ons of via de organisatie Bij Elkaar doorgeven, of is je klacht na overleg met ons onvoldoende opgelost, of wens je onafhankelijke ondersteuning hierbij, dan kun je je klacht indienen bij Klachtenportaal Zorg. Klachtenportaal Zorg is een externe organisatie waarbij Liv-it voor jou aangesloten is om onvrede en klachten over de geboden zorg te helpen oplossen.

Heb je je klacht of onvrede opgestuurd, dan beoordeelt Klachtenportaal Zorg of deze voldoet aan de voorwaarden om deze in behandeling te nemen en welke procedure erbij past. Als er informatie ontbreekt of onduidelijk is, nemen zij contact met je op om het volledig te maken en ervoor te zorgen dat de klachtenprocedure goed opgestart wordt.

Wil je advies over hoe je om kunt gaan met een situatie waar je ontevreden over bent? Ook dan kunt je contact opnemen met Klachtenportaal Zorg. Je start dan nog geen procedure op.

Geef je klacht door met het klachtenformulier op de website van Klachtenportaal Zorg www.klachtenportaalzorg.nl. Je kunt ook een e-mail sturen naar info@klachtenportaalzorg.nl. Weet je niet welke klachtenprocedure van Klachtenportaal Zorg voor jou geldt? Ook daar kan Klachtenportaal Zorg je mee helpen.