

# Klachtrecht ouders

## U heeft een klacht...

U bent betrokken bij Lijn5 als ouder, pleegouder, verzorger, stiefouder of wettelijk vertegenwoordiger. Lijn5 zet zich in voor een zorgvuldige hulpverlening en wil daarbij het belang van het kind én ouders dienen. Toch kan het gebeuren dat u ergens ontevreden over bent. Daarvoor is deze klachtenregeling opgesteld.

### Voorbeelden van een klacht

- U signaleert een onveilige situatie.
- U vindt dat u onvoldoende bij de behandeling bent betrokken.
- U bent het niet eens met een besluit van de groepsleiding.
- Uw kind wordt volgens u niet op de juiste manier behandeld.

### De klachtenprocedure

Binnen Lijn5 wordt er naar gestreefd de hulpverlening zo goed mogelijk te laten verlopen. Toch kunnen zich situaties voordoen waarover u klachten hebt. Lijn5 hecht er waarde aan dat u die klachten kenbaar maakt. De samenwerking met u wordt er door bevorderd en de organisatie wordt in staat gesteld, waar nodig, verbeteringen aan te brengen.

Als uw kind bij Lijn5 in behandeling komt, krijg hij/zij een klachtenformulier. Dit formulier kunt u gebruiken als u ontevreden bent over de behandeling van uw kind of over iets anders binnen Lijn5. Hebt u een klacht, dan kunt u het beste het volgende doen:

1. In eerste instantie heeft het onze voorkeur dat u uw klacht bespreekt met de **begeleider** van uw kind en zo probeert om tot een oplossing te komen.
2. Mocht dit gesprek geen resultaat hebben, dan stellen wij het op prijs als u uw klacht bespreekt met de **clustermanager of behandelcoördinator** van uw kind. Die gaat dan samen met u bekijken wat er aan gedaan kan worden. Samen vult u eventueel ook het klachtenformulier in.
3. U mag ook altijd uw klacht indienen bij de **onafhankelijke klachtencommissie van Stichting De Opbouw** door een brief te schrijven of het klachtenformulier te mailen naar [klachtencommissie@opbouw.nl](mailto:klachtencommissie@opbouw.nl). Deze klachtencommissie zal wel altijd vragen

of er al een gesprek is geweest. De commissie bestaat uit externe mensen; dat wil zeggen dat hier mensen in zitten die niet bij Lijn5 of Stichting De Opbouw werken. Uw klacht wordt vertrouwelijk behandeld. Het adres van de centrale klachtencommissie staat onderaan deze pagina en op de website [www.opbouw.nl](http://www.opbouw.nl).

Als u een klacht indient bij de centrale klachtencommissie, dan hoort u binnen vijf werkdagen of uw klacht in behandeling wordt genomen en hoe de verdere procedure zal verlopen. De centrale klachtencommissie kijkt eerst of uw klacht al besproken is met een medewerker. Wanneer de centrale klachtencommissie het nodig vindt, kunt u worden uitgenodigd voor een gesprek. Als het een klacht betreft over een medewerker dan wordt deze persoon ook uitgenodigd bij dit gesprek. Het indienen van uw klacht heeft absoluut geen nadelige gevolgen voor de verdere behandeling van uw kind.

Stichting De Opbouw heeft een officieel reglement waarin beschreven staat hoe zij omgaat met een klacht. Dit kunt u opvragen door een mail te sturen naar [info@ln5.nl](mailto:info@ln5.nl).

### **Onafhankelijk advies en ondersteuning**

Wellicht vindt u het indienen van een klacht ingewikkeld of u ziet er tegenop. Toch vinden wij het belangrijk dat u ons op de hoogte brengt van uw onvrede, zo nodig beschreven in een klacht. U kunt daarbij onafhankelijk advies en ondersteuning krijgen.

U kunt hiervoor contact opnemen met het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ), een onafhankelijke stichting die informeert, adviseert en ondersteunt bij vragen of klachten over de jeugdzorg. Meer informatie vindt u op [www.akj.nl](http://www.akj.nl).

## **Adressen**

**Centrale Klachtencommissie Stichting De Opbouw**  
p/a Stichting De Opbouw  
Postbus 14070  
3508 SC Utrecht  
[www.opbouw.nl](http://www.opbouw.nl)

**Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ)**  
Hollantlaan 6  
3526 AM Utrecht  
T 088-555 10 00  
E [info@akj.nl](mailto:info@akj.nl)  
[www.akj.nl](http://www.akj.nl)