Klachtenregeling

Klachtenprocedure

Stichting Het Dagelijks Bestaan streeft ernaar de begeleiding zo goed mogelijk te laten verlopen. Toch kan het voorkomen dat je niet tevreden bent over de gang van zaken. Een klacht indien kan op twee manieren, een interne route met (een van de) medewerkers van HDB of een externe route.

Klachtenregistratie

Alle klachten worden geregistreerd en worden per kwartaal besproken tijdens de evaluatie. Op die manier gaan we na of alle klachten tijdig worden afgehandeld, kijken welke onderwerpen onze aandacht vragen en waar we onze dienstverlening kunnen verbeteren.

Interne procedure

De samenwerking verloopt niet goed en je hebt een klacht. In eerste instantie lossen wij klachten graag samen op. Je kunt de klacht bespreken met een van de groepsleiders of met je coach. Wanneer jullie er samen niet uit komen, kun je de zorg coördinator betrekken. Het is ook mogelijk om rechtstreeks contact te maken met onze bestuurder en daar je klacht mee te bespreken. Wanneer je een klacht indient, is het belangrijk dit duidelijk te vermelden. Wij maken een verslag van het gesprek, zodat de afspraken die we maken duidelijk op papier staan.

Externe procedure voor deelnemers onder de 18

Wanneer het gesprek met de medewerkers van HDB geen oplossing heeft geboden, of wanneer het niet prettig voelt om de klacht met een van de medewerkers te bespreken, kun je ook contact maken met een extern vertrouwenspersoon:

Jeugdstem/Adviespunt Zorgbelang is de organisatie van vertrouwenspersonen in de jeugdzorg. Iedereen die te maken heeft met jeugdzorg en daar vragen over heeft, kan bij Jeugdstem/Adviespunt Zorgbelang terecht. Voor informatie, advies of ondersteuning. Kinderen, jongeren en volwassenen kunnen met vragen of klachten naar een vertrouwenspersoon. Een vertrouwenspersoon kan meegaan naar gesprekken met de gemeente of een hulpverlener. Ook helpt de vertrouwenspersoon met het indienen van een klacht bij een klachtencommissie of bij het bezwaar maken bij de gemeente.

Ondersteuning door de vertrouwenspersoon van Jeugdstem / Adviespunt Zorgbelang is gratis. Jeugdstem is een zelfstandige stichting, de vertrouwenspersonen zijn niet in dienst van Het Dagelijks Bestaan.

Een Jeugdstem of Adviespunt Zorgbelang vertrouwenspersoon:

- geeft informatie en advies aan jongeren, ouders en verzorgers en legt uit hoe de jeugdzorg werkt;
- ondersteunt cliënten bij klachten over de jeugdzorg;
- geeft informatie over rechten en rechtspositie in de jeugdzorg;
- draagt bij aan verbetering van de kwaliteit van de jeugdzorg;

Zo bereik je Jeugdstem:

- Bel gratis naar 088 – 555 1000;
- Chat met een vertrouwenspersoon via www.jeugdstem.nl De chat is open van maandag t/m donderdag van 16.00-20.00 uur en op vrijdag van 15.00-17.00 uur.;
- Via Jeugdstem kan u zich aanmelden voor ondersteuning vanuit Adviespunt Zorgbelang;

JeugdStem vertrouwenspersonen akj

Advies punt zorg belang

Externe procedure voor deelnemers 18+

Heb je een vraag op het gebied van zorg, onderwijs, welzijn, wonen, werk of inkomen? Wil je graag dat iemand vanuit jouw belang kijkt welke mogelijkheden er zijn in jouw situatie of heb je een klacht? Voor deze vragen kun je terecht bij MEE Samen. Gratis, zonder verwijzing en onafhankelijk. De cliëntondersteuners van MEE weten veel over leven met beperkingen. (Licht) verstandelijke, zintuiglijke of lichamelijke beperkingen. Maar ook chronische ziekten, niet-aangeboren hersenletsel of bijvoorbeeld autisme. Voor mee informatie kijk op: https://www.meesamen.nl/mee-in-jouw-gemeente/zutphen

Zo bereik je stichting MEE:

- Bel gratis naar 088 – 633 0633;
- of mail naar info@meesamen.nl

Vertrouwenspersoon voor deelnemers 18+

Wanneer het gesprek met de medewerkers van HDB geen oplossing heeft geboden, of wanneer het niet prettig voelt om de klacht met een van de medewerkers te bespreken, kun je ook contact maken met een extern vertrouwenspersoon:

- Naam: Ada Jongkamp
- Telefoonnummer: 06-50887640
- Email: ada@adagioinbedrijf.nl

Gemaakt: 2026-08-29 11:34:15 UTC
Bijgewerkt: 2026-08-30 11:10:21 UTC