

Klachtenprocedure Servicebureau Jeugdhulp Haaglanden

Als u vindt dat het SbjH u niet netjes heeft behandeld, dan kunt u een klacht indienen.

U kunt uw klacht op twee manieren indienen:

- Telefonisch Bel 085-485 54 17 (maandag tot en met vrijdag van 08.30 tot 16.00 uur);
- Schriftelijk Stuur een brief naar het Servicebureau Jeugdhulp Haaglanden, Postbus 12600, 2500 DJ Den Haag.

Klacht per brief

In uw schriftelijke klacht dient het volgende te staan:

- de datum waarop u de klacht indient;
- de datum van het voorval waar de klacht over gaat;
- uw naam en contactgegevens (adres, telefoonnummer, e-mailadres);
- een omschrijving van de gebeurtenis waarover u klaagt;
- wat u vindt dat het SbjH moet doen met uw klacht;
- gegevens van de persoon of het onderdeel waarover de klacht gaat;
- uw handtekening.

Klacht ingediend - en nu?

De medewerker die de klacht behandelt neemt binnen een week na ontvangst van de klacht telefonisch of schriftelijk contact met u op. U krijgt dan:

- een bevestiging van de inhoud van de klacht. Zo nodig vraagt het SbjH u om verduidelijking;
- uitleg over de afhandeling van de klacht;
- informatie over de mogelijkheden om uw klacht toe te lichten;
- de naam van de persoon die uw klacht behandelt. Bij hem of haar kunt u terecht met alle vragen over de afhandeling. Dit is nooit de persoon over wie de klacht gaat;
- uitsluitel of uw klacht volledig is en dus kan worden behandeld.

Antwoord binnen zes weken

U krijgt, tenzij anders met u is afgesproken, binnen zes weken na ontvangst van uw klacht schriftelijk antwoord. Daarin staat:

- een samenvatting van uw klacht;
- de resultaten uit het onderzoek naar uw klacht;
- de conclusies van het SbjH;
- de eventuele stappen die het SbjH neemt naar aanleiding van uw klacht.

Als het SbjH meer dan zes weken nodig heeft om uw klacht te beantwoorden, kan zij de termijn met vier weken verlengen. U krijgt hierover binnen zes weken na ontvangst van de klacht bericht.

Niet tevreden?

Bent u niet tevreden over de manier waarop uw klacht is opgelost? Dan kunt u terecht bij de [Ombudsman Den Haag](#).