

## Klachtenprocedure voor cliënten, medewerkers en vrijwilligers van De Ezelsbrug

### Klachtenregeling:

De Ezelsbrug zet zich in om cliënten en opdrachtgevers optimale zorg te verlenen. Toch kan het voorkomen dat de personele medewerkers of cliënten niet tevreden zijn over onze dienstverlening. In dat geval kan een klacht worden ingediend. Op deze manier kan De Ezelsbrug eventuele fouten herstellen en mogelijk toekomstige klachten voorkomen. Het uitgangspunt is om onze dienstverlening steeds verder te verbeteren.

### Wat te doen bij een klacht:

Er zijn meerdere mogelijkheden beschikbaar om uw klacht kenbaar te maken. U bent vrij om te kiezen welke mogelijkheid u daarvoor gebruikt.

1. Maak een afspraak met Carla Hartman of Marije Jumelet om de klacht te bespreken. Wij zijn 24 uur bereikbaar op onze mobiele telefoon: 06-51543481 (Marije) en 06-21369375 (Carla) of via de mail [m.jumelet@deezelsbrug.nl](mailto:m.jumelet@deezelsbrug.nl) of [c.hartman@deezelsbrug.nl](mailto:c.hartman@deezelsbrug.nl)
  2. Ga een gesprek aan met Nanne Baptist, onze onafhankelijke vertrouwenspersoon van De Ezelsbrug. U kunt een email sturen naar [depastoriezeerijp@gmail.com](mailto:depastoriezeerijp@gmail.com) of bellen naar: 06-55814052 om uw klacht kenbaar te maken en/of een afspraak te maken voor een gesprek.
  3. **LMZ**  
U kunt bij het Landelijk Meldpunt Zorg (LMZ) met klachten over de kwaliteit van jeugdhulp terecht. Zij hebben hiervoor een speciaal telefoonnummer: 088-1205020. LMZ is op werkdagen bereikbaar van 09.00-17.00 uur. Soms verwijzen zij u door naar organisaties die u beter kunnen helpen. Want waar u uw klacht over jeugdhulp moet indienen, hangt af van de inhoud.
  4. **AKJ**  
Ook kunt u terecht bij het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg - vertrouwenspersonen in de jeugdhulp (AKJ). Iedereen die te maken heeft met jeugdhulp en daar vragen of klachten over heeft, kan gratis ondersteuning krijgen van een vertrouwenspersoon van het AKJ. U kunt bellen naar 088-5551000 of chatten via <https://www.akj.nl/algemeen/contact/> (de chat is open van maandag tot en met donderdag van 16:00-20:00 uur en op vrijdag van 15:00-17:00 uur).
- Gemeente**
5. Voor meldingen of klachten over de jeugdhulp kunt u ook contact opnemen met uw gemeente. De gemeente is verantwoordelijk voor de uitvoering van de jeugdhulp.

# De Ezelsbrug

