

Klachtenprocedure Centrum Jeugd en Gezin Zwolle

Klanten die gebruik maken van het Centrum Jeugd en Gezin, zijn volgens de doelstelling geholpen naar tevredenheid. Suggesties voor verbetering van de klantbenadering en het hulpaanbod worden graag meegenomen in de constante kwaliteitsverbetering die de medewerkers beogen.

Mocht - om welke reden dan ook - de klant niet tevreden zijn, dan kan zij die ontevredenheid kenbaar maken bij de coördinator van het Centrum Jeugd en Gezin (bereikbaar via 038-4554655 of via info@cjgz zwolle.nl).

Procedure

- De coördinator neemt contact op met de klant en inventariseert de ontevredenheid. In een gesprek kan over en weer verheldering worden geboden. Ook kunnen afspraken worden gemaakt voor het verhelpen van een klacht. Indien de klant met deze actie tevreden is wordt de procedure afgerond.
- Daar waar nodig worden verbeterpunten in het hulpverleningsproces geïnitieerd en doorgevoerd.
- Betreft de klacht de beroepsattitude van een CJG-werker dan zal de klacht door de coördinator worden doorgeleid naar de instantie waar de hulpverlener in dienst is. De klacht zal dan worden afgehandeld volgens de klachtenprocedure van betreffende instantie.