

## Privacyverklaring Klachtenregeling

Versie 1 Maart, 2024



Klachtenregeling Gezinshuis Het Ella Huis

### **Contact met het gezinshuis.**

Gezinshuis Het Ella Huis doet hun best om alles binnen het gezinshuis goed te laten verlopen. Mocht u een bezwaar of een klacht over gezinshuis Het Ella Huis of over één van de medewerkers hebben, dan bespreken wij de klacht het liefst direct met u. Wij als gezinshuisouders zijn altijd bereid om een afspraak met u te maken om te zoeken naar een oplossing. Neem gerust contact met ons op via: [info@hetellahuis.nl](mailto:info@hetellahuis.nl) of 074-2660121

### **Vertrouwenspersoon**

Het is ook mogelijk om bij een klacht over gezinshuis Het Ella Huis contact op te nemen met onze onafhankelijke vertrouwenspersoon. Deze vertrouwenspersoon is niet werkzaam voor het gezinshuis, maar werkzaam voor het Jeugdstem. De vertrouwenspersoon kan helpen bij het formuleren van de klacht en kan eventueel advies geven over hoe je de klacht het best kan indienen. Naast ondersteuning met betrekking tot de klacht kan de vertrouwenspersoon ook voor de jeugdige dienen bij vragen en/of problemen op persoonlijk vlak. De jeugdige wordt hier tijdens het intake op de hoogte gesteld. Het contactformulier van de vertrouwenspersoon hangt zichtbaar in de keuken bij de magnetron.

De vertrouwenspersoon komt 3 keer per jaar, fysiek langs om zich kenbaar te maken. Contactgegevens: Jeugdstem vertrouwenspersonen in de jeugdhulp Tel: 06-25644947 Mail: [s.orkman@jeugdstem.nl](mailto:s.orkman@jeugdstem.nl) Wanneer er contact wordt opgenomen met de vertrouwenspersoon via mail of telefoon, meldt dan in ieder geval dat u een klacht heeft met betrekking tot gezinshuis Het Ella Huis te Zenderen.

### **Klachtencommissie**

De klachtencommissie bestaat uit drie leden, waaronder een voorzitter en een secretaris. De leden van de klachtencommissie werken niet voor gezinshuis Het Ella Huis, maar zijn onafhankelijk. De taak van de klachtencommissie is het behandelen van de klachten, een oordeel vormen en het adviseren over de afhandeling van de klacht. Indien gewenst kunt u ook samen met de vertrouwenspersoon, maar indien ook gewenst zelfstandig een klacht indienen over gezinshuis Het Ella Huis. U kunt hiervoor contact opnemen met:

Secretariaat Klachtencommissie  
Postbus 727 8000 AS Zwolle  
Tel. 06-1204 2681  
E-mail: [algemeen@klachtencommissiejeugd.nl](mailto:algemeen@klachtencommissiejeugd.nl)