

Klachtenregeling jeugdhulp (Jeugdwet en Wkkgz) 2026

Heeft u een negatieve ervaring met de door Haffie & co geboden jeugdhulp? Wij vinden het belangrijk dat cliënten en ouders onvrede of klachten op een veilige, laagdrempelige en onafhankelijke manier kunnen bespreken. Wij moedigen u aan om in eerste instantie met ons in gesprek te gaan. Een open en direct gesprek kan vaak leiden tot wederzijds begrip en een passende oplossing.

Haffie & co biedt jeugdhulp op grond van de **Jeugdwet**. De afhandeling van klachten en geschillen vindt plaats volgens de wettelijke kaders van zowel de **Jeugdwet** als de **Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)**. Hieronder leest u welke acties kunt volgen.

1) Bespreek uw klacht met Haffie & co

(informele klachtbehandeling)

De snelste manier om een klacht op te lossen is om deze te bespreken met het Secretariaat Algemene Zaken. Binnen vijf werkdagen nemen wij contact met u op om de klacht te bespreken en samen te zoeken naar een passende oplossing.

U kunt contact opnemen met:

Secretariaat Algemene Zaken

E: info@haffieenco.nl

Wij nemen uw klacht te allen tijde serieus en gaan graag met u in gesprek.

2) Ondersteuning door een vertrouwenspersoon (Jeugdwet)

Jeugdstem

Vindt u het lastig om zelf een klacht in te dienen of hierover in gesprek te gaan? Cliënten en ouders kunnen ondersteuning krijgen van Jeugdstem, een onafhankelijke vertrouwenspersoon in het kader van de Jeugdwet.

Jeugdstem kan ondersteunen bij:

- het bespreken van zorgen of onvrede;
- het formuleren van een klacht;
- het geven van uitleg over uw rechten binnen de Jeugdwet;
- het (desgewenst) aanwezig zijn bij gesprekken.

U kunt Jeugdstem rechtstreeks en zonder tussenkomst van Haffie & co benaderen.

Telefoon: 088 – 555 1000

Meer informatie en [het contactformulier](#) vindt u op de website van Jeugdstem.

Let op: Jeugdstem ondersteunt bij klachten, maar behandelt deze niet inhoudelijk.

3) Formele klachtenbehandeling (Wkkgz)

Klachtenportaal Zorg

Wanneer het niet lukt om samen tot een oplossing te komen, of wanneer u uw klacht direct formeel wilt indienen, kunt u terecht bij Klachtenportaal Zorg. Haffie & co is hierbij aangesloten.

Bij Klachtenportaal Zorg kunt u:

- uw klacht indienen;
- uw klacht laten behandelen door een onafhankelijke klachtencommissie;
- gebruikmaken van een klachtenprocedure die voldoet aan de eisen van de Wkkgz en de Jeugdwet.

U bent niet verplicht om uw klacht eerst intern bij Haffie & co te bespreken voordat u zich wendt tot [Klachtenportaal Zorg](#). Contactgegevens en informatie over de procedure vindt u op de website van Klachtenportaal Zorg. Hier kunt u ook het klachtenformulier downloaden.

4) Geschilbeslechting (Wkkgz)

De Geschillencommissie Zorg

Indien de klacht na de formele klachtenbehandeling niet naar tevredenheid is opgelost, kunt u het geschil voorleggen aan een onafhankelijke geschillencommissie.

Haffie & co is aangesloten bij:

De Geschillencommissie Zorg
(www.degeschillencommissiezorg.nl)

De Geschillencommissie behandelt geschillen onafhankelijk en onpartijdig en kan een bindend oordeel uitspreken.

Vertrouwelijkheid en bescherming van gegevens

Alle klachten worden behandeld in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Uw persoonsgegevens en de inhoud van de klacht worden uitsluitend gebruikt voor de afhandeling daarvan en niet zonder uw toestemming gedeeld met derden.