



Informatie  
voor  
jongeren

## Hoe los ik een klacht op?

Klachtenregeling


intermetzo 



**Hoe gaat het als er een probleem is? Als je niet tevreden bent over de dienstverlening van Intermetzo, dan willen we dat graag weten. Met je klacht kan Intermetzo zijn diensten verbeteren. Die klacht kan over van alles gaan: over slecht eten, een oud gebouw, maar ook over je begeleider. Het beste is om dan eerst over jouw klacht te praten met de betrokken personen. Er is een vertrouwenspersoon die je bij dit gesprek kan ondersteunen. Lost het gesprek de klacht niet op? Of wil je zo'n gesprek niet? Dan kun je contact opnemen met de klachtenfunctionaris of de klachtencommissie. De behandeling van een klacht is gratis.**

### **Klachten over onderwijs of justitiële jeugdinstelling**

Heb je een klacht over onderwijs? Dan geldt een andere regeling. Kijk op de website van je school voor de klachtenregeling. Verblijf je in een justitiële jeugdinrichting (JJI), dan is er ook een andere klachtenregeling: zie [www.commissievantoezicht.nl](http://www.commissievantoezicht.nl).



# Wie kan mij helpen?

## Vertrouwenspersoon

---

Zit je ergens mee en wil je daar met iemand over praten? Praat er dan eerst over met de betrokken personen, je begeleider bijvoorbeeld. Er zijn ook speciale vertrouwenspersonen. Samen zoeken jullie een oplossing. Vaak helpt dat al. Lukt het zo niet, dan kan de vertrouwenspersoon je helpen bij het indienen van een klacht. Ook verwanten en voogden kunnen de vertrouwenspersoon benaderen.

Ben je jonger dan 18 jaar, dan kun je telefonisch contact opnemen met de AKJ vertrouwenspersoon van jouw locatie (zie prikbord) of via het algemene nummer van het AKJ, telefoon: 088 555 10 00.

De vertrouwenspersoon bezoekt regelmatig de locaties. Sommige locaties werken met een vertrouwenspersoon van Zorgbelang. Kijk op het prikbord of dat bij jouw locatie zo is. Het nummer van Zorgbelang is 030 299 19 70.



# Oneens met de uitspraak? Hoe verder?

## **Klachtenfunctionaris**

---

Je kunt ook kiezen voor bemiddeling. Bij Intermetzo kun je contact opnemen met een klachtenfunctionaris. Jij en de klachtenfunctionaris praten dan met diegene over wie je klaagt. Je probeert samen een oplossing te vinden, maar dat is niet verplicht.

Samen kijk je hoe jullie de klacht kunnen oplossen. Je klacht is vertrouwelijk. Wil je niet dat de klachtenfunctionaris met anderen over de klacht spreekt? Dan gebeurt dat ook niet.

De klachtenfunctionaris is te bereiken op het nummer 06 51 39 17 42 of per e-mail op [klachten@intermetzo.nl](mailto:klachten@intermetzo.nl)

Je probeert dus eerst samen tot een oplossing te komen. Lukt dit niet of wil je dit niet? Dan kun je de klachtencommissie benaderen.



## Klachtencommissie

---

De klachtencommissie is een commissie met een onafhankelijke voorzitter. Jouw klacht is bij de klachtencommissie in goede handen. Zij behandelen deze zeer vertrouwelijk en houden de klacht geheim. De leden van de commissie mogen met jou en met medewerkers van Intermetzo praten. De commissie komt met een uitspraak of advies aan Intermetzo. Jij hoort dan wat Intermetzo met de uitspraak/het advies doet. Alle betrokkenen bij de klacht krijgen daarover bericht. Je kunt de klachtencommissie benaderen via [klachten@intermetzo.nl](mailto:klachten@intermetzo.nl).

## Hoger beroep

---

Als je het niet eens bent met de uitspraak van de klachtencommissie dan kun je in sommige gevallen in hoger beroep gaan. Dit betekent dat je jouw klacht dan aan een hogere instantie voorlegt. Zij beoordelen de klacht opnieuw en doen een uitspraak. De klachtenfunctionaris kan je daarover meer vertellen.

# Klachten? Download het klachtenformulier.

## Hoe laat je weten dat je een klacht hebt?

---

Om een klacht in te dienen, schrijf je eerst op waarover je wilt klagen. Download hiervoor het klachtenformulier of pak een formulier dat op je locatie ligt. Na het invullen kun je het klachtenformulier:

- in de speciale brievenbus doen voor de klachtenfunctionaris. Deze vind je op de meeste terreinen van Intermetzo;
- in een envelop stoppen en zonder postzegel in een gewone brievenbus van Post.nl doen. Het adres van de klachtenfunctionaris vind je in deze folder;
- of mailen aan: [klachten@intermetzo.nl](mailto:klachten@intermetzo.nl).

De klachtenfunctionaris bevestigt dat jouw klacht ontvangen is en je hoort wat de vervolgstappen zijn.

Voor vragen kun je mailen naar:

[klachten@intermetzo.nl](mailto:klachten@intermetzo.nl)

Het klachtenformulier kun je downloaden van de website.

A young man with dark hair, wearing a white lab coat with blue and orange stripes on the sleeve, is shown in profile from the chest up, looking towards the left. The background is a bright, out-of-focus indoor setting.

## Wetten over klachten

Voor Intermetzo gelden verschillende wetten over klachten:

- 1) Wet Bijzondere Opnemingen in Psychiatrische Ziekenhuizen (wet BOPZ)
- 2) Jeugdwet
- 3) Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (WKKGZ)

## SAMENGEVAT

Ben je niet tevreden over Intermetzo?  
Wacht niet te lang.  
Praat hierover met je mentor,  
behandelaar of groepsleiding.  
Er is overal een  
vertrouwens-persoon.

Je kunt ook naar de  
klachten-functionaris gaan.  
De klachten-functionaris praat  
dan met jou, maar soms ook  
met de persoon over wie je  
klaagt.

Je zoekt samen een oplossing.

Je kunt ook een klacht  
indienen.

De klachten-functionaris kan je  
helpen.

Een groep mensen onderzoekt  
je klacht.

We noemen dat een 'commissie'.  
De commissie doet ook een  
uitspraak.

En geeft soms advies aan  
Intermetzo.

De adressen staan hiernaast.

## Adressen

### Klachtenfunctionaris

Antwoordnummer 98203  
6500 VA Nijmegen  
Telefoon 06 51 39 17 42  
[klachten@intermetzo.nl](mailto:klachten@intermetzo.nl)

### AKJ: organisatie vertrouwenspersonen in de jeugdhulp

Telefoon: 088 555 10 00  
[www.akj.nl/contact](http://www.akj.nl/contact)

### Zorgbelang Nederland

Telefoon: 030 299 19 70  
[www.zorgbelang-nederland.nl](http://www.zorgbelang-nederland.nl)

*Intermetzo is onderdeel van Pluryn.*

intermetzo 

Gespecialiseerde jeugdzorg.  
Gewoon dichtbij.