**VOORBEELD E-MAIL/BRIEF VOOR EEN (KLACHT)GESPREK MET LEIDINGGEVENDE**
***(van hulpverlener, jeugdbeschermer, casemanager)***

**Geel gemarkeerde tekst invullen/aanpassen aan de situatie.**

Geachte [naam van de leidinggevende],

***Korte inleiding, zodat de manager weet wie u bent en over welke medewerker het gaat***

*Start met in het kort aan te geven wie u bent. Bent u de ouder, pleegouder of verzorger? En van welk kind bent u dat? Benoem hierbij de naam en geboortedatum van het kind. Benoem tot slot welke jeugdhulpprofessional betrokken is bij u/uw gezin/het kind.*

*Bijvoorbeeld:* Mijn naam is [naam]. Ik ben de vader van [naam en geboortedatum kind]. Mevrouw [naam] is bij ons gezin betrokken als jeugdbeschermer.

***Korte omschrijving van het probleem en het verzoek om een (klacht)gesprek***

*Omschrijf in het kort waarom u in gesprek wil.*

*Bijvoorbeeld:* De samenwerking tussen mevrouw [naam] en mij verloopt niet goed. Ik heb hier een aantal vragen en klachten. Deze wil ik graag in een persoonlijk gesprek met u en mevrouw [naam] bespreken.

***Uw verwachting en/of het doel van het gesprek***

*Hier kunt u aangeven wat uw verwachting of wat het doel is van het gesprek. Dus wat u graag wil bereiken met het gesprek.*

*Bijvoorbeeld:* Ik hoop dat de samenwerking verbetert door met elkaar in gesprek te gaan. Ook wil ik graag afspraken maken, zodat wij beter kunnen samenwerken in de toekomst.

***Uw knelpunten, vragen en/of klachten***

*Hier kunt u aangeven wat voor u de* *belangrijkste punten zijn om te bespreken. Het is handig om dit per vraag/klacht/onderwerp te doen. Begin met een (klacht)kop met daaronder uitleg en voorbeelden. Deze punten kunnen dan de agenda zijn voor het gesprek met de medewerker en de leidinggevende. In het gesprek kunt u meer vertellen over de klachten of vragen.*

Voorbeelden van klachtkoppen *(zie ook voorbeelden op website www.jeugdstem.nl)*

1. **Het is voor mij niet duidelijk waarom is besloten om [……]***korte uitleg*
2. **Ik voel me onvoldoende gehoord en serieus genomen.**
*korte uitleg en voorbeelden*
3. **Ik ben van mening dat wij/mijn kind niet de juiste hulp en begeleiding krijgt.**
*korte uitleg*
4. **Er staan fouten in de rapportage***Benoem om welk rapport het gaat (naam, datum, eventueel versie) en verwijs naar de pagina waar de fout staat.*
5. **Afspraken worden niet nagekomen***Voorbeelden*

***Afsluiting: vraag om gesprek en verslag***

Graag ontvang ik op korte termijn een datumvoorstel voor een (online)gesprek met u en [naam betrokken medewerker]. Tijdens dat gesprek kan ik meer vertellen over de punten die ik hierboven noem.

***Optioneel: specifieke wensen voor het gesprek***

*U kunt alvast aangeven op welke dagen u wel of niet beschikbaar bent. Ook als u specifieke wensen heeft kan u dit hier aangeven, zoals de aanwezigheid van een tolk of dat u graag digitaal in gesprek gaat.*

*OF*

Ik neem [naam noemen van de persoon die u wil meenemen naar het gesprek zoals een vriendin/hulpverlener/vertrouwenspersoon] mee naar het gesprek om mij te ondersteunen.

Ik verzoek u te zorgen voor een gespreksverslag met daarin de besproken punten en gemaakte afspraken. Graag ontvang ik het verslag binnen twee weken na het gesprek.

Met vriendelijke groet,

Uw naam

Adres

E-mailadres

Telefoonnummer