

KLACHTENPROCEDURE

versie 4



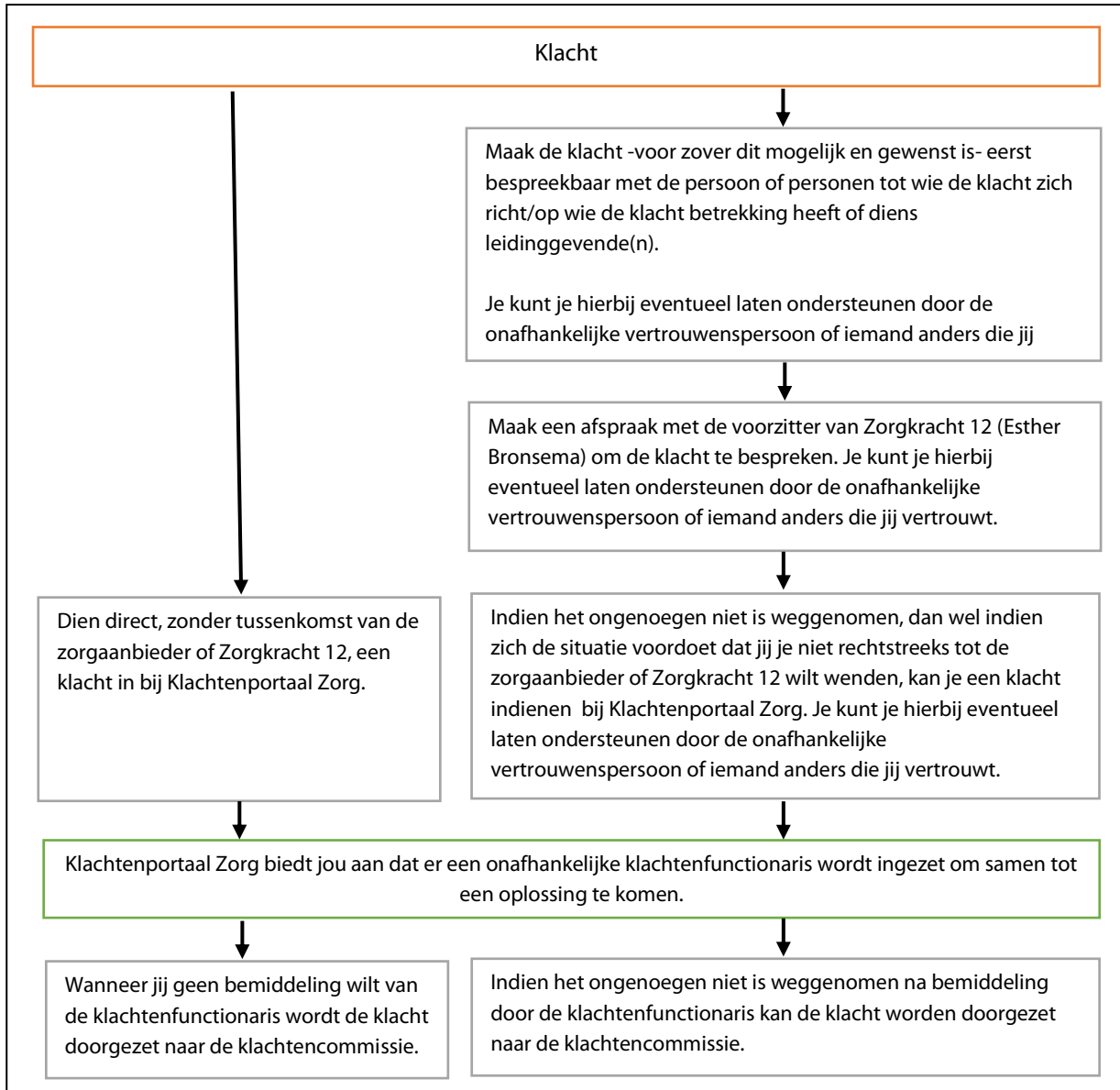
INLEIDING

Iedereen die met een zorgaanbieder van Zorgkracht 12 te maken heeft, kan een klacht hebben over datgene wat hij/zij (heeft) mee(ge)maakt in relatie tot de zorgaanbieder.

Een klacht is een uiting van ontevredenheid en het is voor ons belangrijk dat jouw ontevredenheid wordt besproken en serieus wordt genomen. We doen er ons best voor dat ontevredenheid wordt weggenomen en dat misverstanden worden opgelost. Daarmee helpen we onze cliënten en kunnen we de kwaliteit van onze zorg en dienstverlening verbeteren.



KLACHTENREGELING JEUGDIGEN (JEUGDWET)



Het dienen van een klacht bij Klachtenportaal Zorg kan op verschillende manieren:

- Vul het klachtenformulier in op <https://klachtenportaalzorg.nl/klacht-indienen>
- Verstuur de klacht per post naar:
"Klachtenportaal Zorg"
Westeinde 14a
1601 BJ Enkhuzen



Indien jij/u telefonisch contact of ondersteuning wenst van het Klachtenportaal Zorg kunt u contact opnemen via de mail (info@klachtenportaalzorg.nl) of telefonisch op telefoonnummer 0228-322205 (van 09.00 tot 12.00 uur).

Wil je meer informatie?

Klachtenportaal Zorg ondersteunt je, geheel onafhankelijk, bij een klachtenprocedure in het komen tot een oplossing door te adviseren, mee te denken, te bemiddelen of een oordeel te geven.

Kijk voor meer informatie:

- [Klachtenprocedure jeugdzorg](#)
- [Klachtenfunctionaris jeugdzorg](#)
- [Klachtencommissie jeugdzorg](#)
- [Klachtenreglement jeugdwet](#)

Op de homepage van de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGJ) staat meer informatie over het indienen van een klacht bij de IGJ (Landelijk Meldpunt Zorg), ga naar www.igj.nl.

of voor meer informatie naar: <https://www.igj.nl/onderwerpen/klacht-of-vraag-over-zorg-of-jeugdhulpverlening>.



VERTROUWENSPERSOON

Ook heeft Zorgkracht 12 een onafhankelijke vertrouwenspersoon waar je mee kunt praten en die je (eventueel) kan helpen met het formuleren van een klacht.

Elk kind, elke jongere en elke (pleeg)ouder of verzorger mag gebruik maken van de onafhankelijke vertrouwenspersoon. Bij de vertrouwenspersoon kan je met je verhaal terecht.

Je kunt bij een vertrouwenspersoon geen formele klacht indienen, daarvoor is een onafhankelijke klachtencommissie (zie hierboven). Hij of zij kan je wel helpen om het gesprek aan te gaan als je dit wilt. Een vertrouwenspersoon kan je ook helpen met het formuleren van een klacht.

Wil je graag praten met een vertrouwenspersoon, om wat voor reden dan ook? Dan kun je contact opnemen met:

- Stichting Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (alleen voor cliënten onder de 18 jaar)
Telefoon: (088) 555 10 00 (op werkdagen tussen 9:00-17:00 uur)
Email: info@jeugdstem.nl
Chat: op www.jeugdstem.nl (chat open: op ma-do van 16:00-20:00 uur / vr van 15:00-17:00 uur)
- De onafhankelijke vertrouwenspersoon van de zorgaanbieder die jou begeleidt. Deze vind je in de klachtenregeling van jouw zorgaanbieder.
- De vertrouwenspersoon van [Zorgbelang Drenthe](#) / [Zorgbelang Groningen](#) (wanneer de vertrouwenspersoon van Zorgbelang op de locatie komt / je contact hebt met een vertrouwenspersoon).

Zorgbelang Groningen:

Email: info@zorgbelang-groningen.nl

Telefoon: (050) 571 39 99

Zorgbelang Drenthe:

Email: info@zorgbelang-drenthe.nl

Telefoon: (050) 727 15 00

Bij de vertrouwenspersoon kan je met je verhaal terecht. Bij een vertrouwenspersoon kan je geen formele klacht indienen, daarvoor is een onafhankelijke klachtencommissie (zie hieronder). Hij/zij kan je wel helpen om het gesprek aan te gaan als je dit wilt of met het formuleren van een klacht.



KLACHTENREGELING VOLWASSENEN (WMO)

Klachtenprocedure stap voor stap

1. Maak de klacht -voor zover dit mogelijk en gewenst is- eerst bespreekbaar met de persoon of personen tot wie de klacht zich richt/op wie de klacht betrekking heeft of diens leidinggevende(n).
2. Maak een afspraak met de voorzitter van Zorgkracht 12 (Esther Bronsema) om de klacht te bespreken. Je kunt je hierbij eventueel laten ondersteunen door een onafhankelijke klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg of iemand anders die jij vertrouwt.
3. Indien het ongenoegen niet is weggenomen, dan wel indien zich de situatie voordoet dat jij je niet rechtstreeks tot de zorgaanbieder of Zorgkracht 12 wil wenden, kan je een klacht indienen bij Klachtenportaal Zorg door het klachtenformulier in te vullen:
<https://klachtenportaalzorg.nl/klacht-indienen>
Hierna begint de bemiddelingsfase.
4. Wanneer jij niet tevreden bent met de oplossing en de behandeling van de klacht, dan mag je de klacht laten voorleggen aan de geschillencommissie.

Indien jij telefonisch contact of ondersteuning wenst van het Klachtenportaal Zorg kunt u contact opnemen via de mail (info@klachtenportaalzorg.nl) of telefonisch op telefoonnummer 0228-322205 (van 09.00 tot 12.00 uur).

Wil je meer informatie?

Klachtenportaal Zorg ondersteunt je, geheel onafhankelijk, bij een klachtenprocedure in het komen tot een oplossing door te adviseren, mee te denken, te bemiddelen of een oordeel te geven.

Kijk voor meer informatie:

- [Klachtenprocedure Wkkgz](#)
- [Klachtenfunctionaris Wkkgz](#)
- [Geschillencommissie KPZ](#)
- [Klachtenreglement Wkkgz](#)

Op de homepage van de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGJ) staat meer informatie over het indienen van een klacht bij de IGJ (Landelijk Meldpunt Zorg), ga naar www.igj.nl.

of voor meer informatie naar: <https://www.igj.nl/onderwerpen/klacht-of-vraag-over-zorg-of-jeugdhulpverlening>.