

KLACHTENPROCEDURE

Jeugdwet



INLEIDING

Als je ontevreden bent over een zorgaanbieder van Zorgkracht 12, kun je een klacht indienen over wat je meemaakt of hebt meegemaakt in relatie tot je zorgaanbieder.

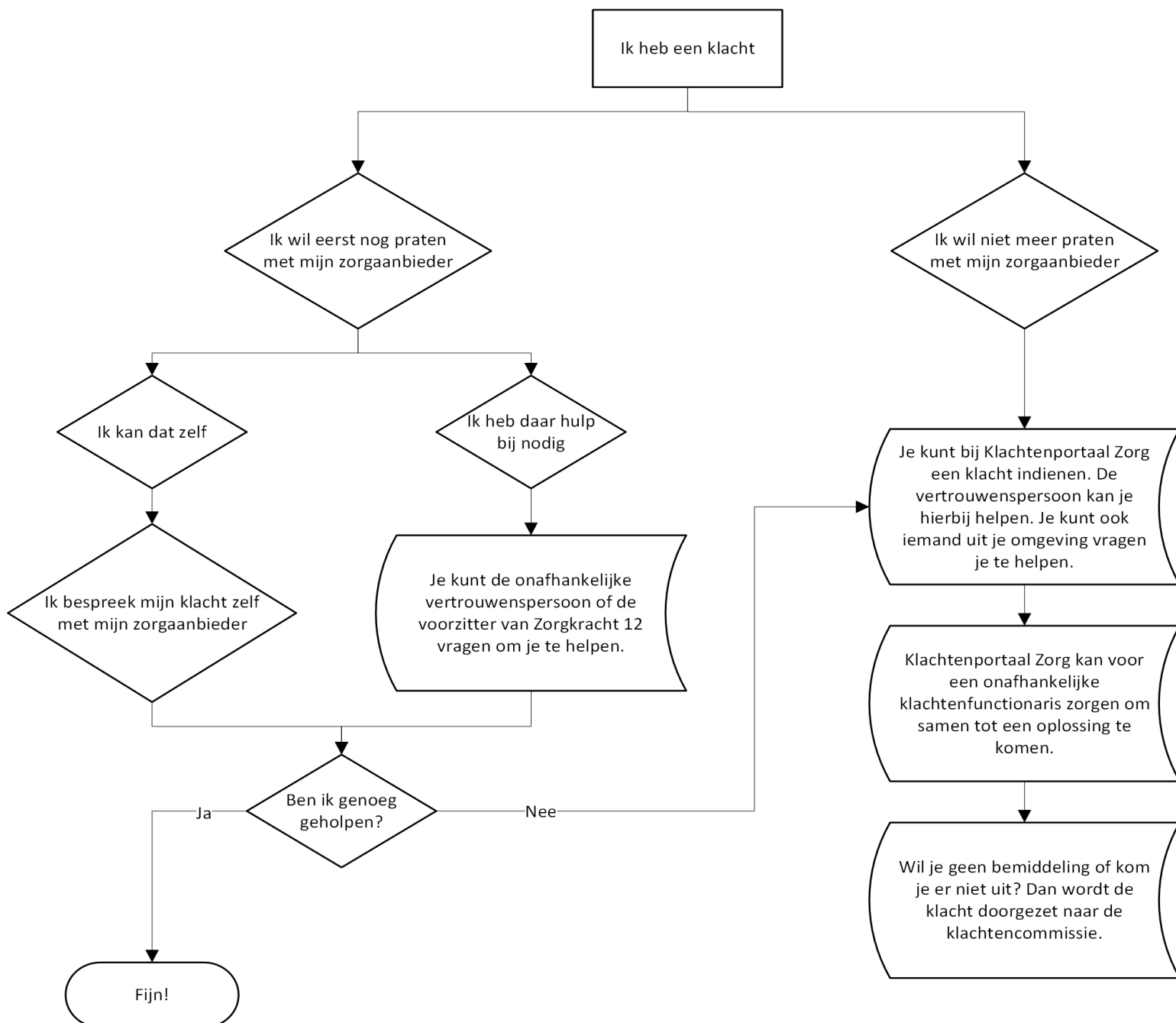
Een klacht is een uiting van ontevredenheid en het is voor ons belangrijk dat jouw ontevredenheid wordt besproken en serieus wordt genomen. We doen er ons best voor dat ontevredenheid wordt weggenomen en dat misverstanden worden opgelost. Daarmee helpen we jou en kunnen we de kwaliteit van onze zorg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

Deze klachtenregeling is voor kinderen, jongeren en ouders/opvoeders die zorg ontvangen via de Jeugdwet.



KLACHTENREGELING JEUGDIGEN (JEUGDWET)

In het schema hieronder zie je welke stappen je kunt nemen om je klacht te laten horen. Welke stap je in het schema ook neemt, we nemen je klacht serieus en zullen ons best doen deze zo goed mogelijk te behandelen. Na het schema lees je meer over hoe je de stappen kunt uitvoeren.



Zorgkracht 12, de Noordelijke Zorgcoöperatie

Van Stolbergweg 199 • 9641 HK Veendam
zorgkracht12.nl • info@zorgkracht12.nl • 050 - 211 35 86
ABG: 98105913 • KvK: 83756167



Als je hulp nodig hebt bij het indienen van een klacht, lees je hieronder hoe je de mensen kunt bereiken die je daarbij kunnen helpen.

VOORZITTER

Je mag de voorzitter van Zorgkracht 12 vragen om je te helpen bij het bespreekbaar maken van je klacht bij je zorgaanbieder. De voorzitter heet Esther Bronsema. Je kunt haar bereiken via haar e-mailadres: voorzitter@zorgkracht12.nl

VERTROUWENSPERSOON

Je kunt bij een vertrouwenspersoon terecht om bijvoorbeeld te praten over de zorg die je krijgt. Je mag met de vertrouwenspersoon over alles praten. Bij de vertrouwenspersoon kan je met je verhaal terecht, of je nu jong of oud bent, ouder of kind.

Je kunt bij een vertrouwenspersoon geen klacht indienen, daarvoor is een onafhankelijke klachtencommissie. De vertrouwenspersoon kan je wel helpen om het gesprek aan te gaan als je dit wilt. Een vertrouwenspersoon kan je ook helpen met het indienen van een klacht.

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

Als je bij je zorgaanbieder woont, kun je contact opnemen met de vertrouwenspersoon van [Zorgbelang Drenthe](#) / [Zorgbelang Groningen](#). Kies de provincie waar je woont.

Zorgbelang Groningen:
Email: info@zorgbelang-groningen.nl
Telefoon: (050) 571 39 99

Zorgbelang Drenthe:
Email: info@zorgbelang-drenthe.nl
Telefoon: (050) 727 15 00

Als je niet bij je zorgaanbieder woont, 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)

Zorgkracht 12, de Noordelijke Zorgcoöperatie

Van Stolbergweg 199 • 9641 HK Veendam
zorgkracht12.nl • info@zorgkracht12.nl • 050 - 211 35 86
ABG: 98105913 • KvK: 83756167



KLACHTENCOMMISSIE

Je mag altijd een klacht indienen. Ook als je niet met je zorgaanbieder hebt gepraat over je klacht.

Als je een klacht in wil dienen kan dat bij Klachtenportaal Zorg. Dat kun je dat op twee manieren doen:

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

Klachtenportaal Zorg kan je ook ondersteunen bij het invullen van het klachtenformulier. Daarvoor kun je bellen met 0228-322205 (tussen 9 uur en 12 uur 's ochtends) of je kunt een mail sturen naar info@klachtenportaalzorg.nl.

Wil je meer informatie?

Via bovenstaand mailadres en telefoonnummer kun je ook om meer informatie vragen.

Kijk voor meer informatie ook naar de volgende linkjes:

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

Op de website van de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGJ) staat nog 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>.

Zorgkracht 12, de Noordelijke Zorgcoöperatie

Van Stolbergweg 199 • 9641 HK Veendam
zorgkracht12.nl • info@zorgkracht12.nl • 050 - 211 35 86
ABG: 98105913 • KvK: 83756167