

KLACHTENPROCEDURE ZORGKRACHT 12

Ieder persoon (cliënt of een derde persoon) die met een zorgaanbieder binnen 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. Deze ontevredenheid kan gebaseerd zijn op goede gronden, misverstanden of misschien ook op onjuiste gronden en veronderstellingen. Wat het ook is, het is voor ons belangrijk dat jouw ontevredenheid wordt weggenomen, dat misverstanden worden opgelost en dat we actie kunnen ondernemen wanneer jouw ontevredenheid is gebaseerd op juiste gronden. Daarmee kunnen we de kwaliteit van onze zorg en dienstverlening alleen maar verbeteren. Ook heeft Zorgkracht 12 een onafhankelijke vertrouwenspersoon waar je mee kunt praten.

Als je een klacht hebt over een zorgaanbieder van Zorgkracht 12, blijf dan niet zitten met jouw ontevredenheid, maar stel dit aan de orde. De wijze waarop dit kan, lees je hieronder, zodat jij weet hoe je een klacht bespreekbaar kan maken en weet wat daar vervolgens mee gebeurt.

Voor de personen waarover wordt geklaagd, is het ook van belang te weten hoe we op zorgvuldige wijze met klachten omgaan en wat er van hen wordt verwacht. Deze klachtenprocedure geeft dus ook duidelijkheid voor de personen die betrokken zijn bij de feiten in relatie tot de klachten.

Vertrouwenspersoon

Gemeenten zijn ervoor verantwoordelijk dat jeugdigen en hun netwerk een beroep kunnen doen op een vertrouwenspersoon (Jeugdwet, artikel 2.5 en 4.1.8). Volgens de definitie van de Jeugdwet is een vertrouwenspersoon *'een persoon die jeugdigen, ouders, pleegouders of netwerkpleegouders op hun verzoek ondersteunt in aangelegenheden die samenhangen met de wettelijke taken en verantwoordelijkheden van het college, de jeugdhulpaanbieder, de gecertificeerde instelling en het advies- en meldpunt huiselijk geweld en kindermishandeling'*.

Elk kind, elke jongere en elke (pleeg)ouder of verzorger mag gebruik maken van de onafhankelijke vertrouwenspersoon. Heb je vragen of ben je ontevreden, dan kan je contact opnemen met:

- De vertrouwenspersoon van Zorgkracht 12, Paula Biemans. Zij is te bereiken via paulabiemans@live.nl en (0)6-46386034, of
- Stichting Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg
Telefoon: 088-555 1000 (op werkdagen tussen 9:00-17:00 uur)
Email: info@akj.nl
Chat: op www.akj.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 de zorgaanbieder.

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 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.

Heb je een klacht?

Als je een klacht hebt over een zorgaanbieder van Zorgkracht 12, blijf dan niet zitten met jouw ontevredenheid. Er zijn meerdere wegen die je kunt bewandelen:

- Maak de klacht bespreekbaar met de persoon of personen tot wie de klacht zich richt of op wie de klacht betrekking heeft. Wil je of kan je daar niet mee in gesprek, dan kan je ook in gesprek gaan met diens leidinggevende(n). Je kan je hier natuurlijk bij laten ondersteunen door iemand die je vertrouwt of door de vertrouwenspersoon. Je kan ook een afspraak maken met de eigenaar/directeur.
- Als je er met de zorgaanbieder niet uitkomt of wanneer je je niet tot de zorgaanbieder wilt wenden, kan je de klachtenprocedure van de zorgaanbieder volgen en bij de onafhankelijke klachtencommissie terecht van jouw zorgaanbieder. De zorgaanbieder moet het bestuur van Zorgkracht 12 op de hoogte brengen van jouw klacht. Formele klachten worden direct gemeld bij het bestuur van Zorgkracht 12 en in ons zorgadministratiepakket 'ONS'. De inhoud van de klacht blijft vertrouwelijk.
- Je kunt te allen tijde ook gebruik maken van de klachtenprocedure van Zorgkracht 12 zonder tussenkomst van de zorgaanbieder. Zorgkracht 12 is aangesloten bij een onafhankelijke klachten- en geschillencommissie. Deze heet **Erisietsmisgegaan.nl**. Als je van deze klachtenprocedure gebruik maakt, helpt Erisietsmisgegaan.nl je met het formuleren van de klacht. Als je je kunt vinden in de manier waarop de klacht is verwoord, wordt de klacht definitief gemaakt en naar het bestuur van Zorgkracht 12 gestuurd.

De klachtenregeling bestaat uit verschillende fases en kan je hier vinden:

<https://erisetsmisgegaan.nl/klachtenregeling/>:

- Fase 1 – Er samen uit komen
- Fase 2 - Klacht
- Fase 3 – Mediation
- Fase 4 – Geschillencommissie

Toelichting Fase 4:

Krijg je zorg binnen de Wmo of Wlz?

Voor het oplossen van een formele klacht binnen de Wmo of Wlz faciliteert Erisietsmisgegaan.nl een *Geschillencommissie* die zich over de melding zal buigen en hierover een beslissing zal nemen. Deze

geschillencommissie is erkend en voldoet aan de eisen van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

Krijg je zorg binnen de Jeugdwet?

Voor het oplossen van een klacht binnen de Jeugdwet volg je het *Reglement voor de Klachtencommissie Jeugdwet* via de dezelfde link, onderaan de pagina:

<https://erisietsmisgegaan.nl/klachtenregeling/>.

Een klacht kan aan de Klachtencommissie worden voorgelegd door of namens:

- a. de jeugdige;
- b. de ouder;
- c. de ouder zonder gezag;
- d. de voogd;
- e. degene die (anders dan als ouder) samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent;
- f. de pleegouder,
allen zoals omschreven in de Jeugdwet;

Je kunt bij de klachtencommissie zonder tussenkomst van Zorgkracht 12 of een van haar leden (zorgaanbieders) een klacht indienen.

Onvrede melden bij Erisietsmisgegaan.nl?

Je kan je onvrede melden bij Erisietsmisgegaan.nl via de volgende link:

<https://erisietsmisgegaan.nl/onvrede-melden/>.

Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ)

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

Jaarverslag Zorgkracht 12

Jaarlijks zijn de leden verplicht om een overzicht van formele en informele klachten aan te leveren bij het bestuur voor het jaarverslag. De inhoud van de klachten blijft vertrouwelijk.