

Klachtenregeling bewoners/deelnemers Calidad

Klachtenprocedure Calidad

Ieder persoon (bewoner of een derde persoon) die met Calidad te maken heeft, kan een klacht hebben over datgene wat hij/zij (heeft) mee(ge)maakt in relatie tot Calidad.

Een klacht is een uiting van ontevredenheid.

Het is voor ons belangrijk dat jouw ontevredenheid wordt weggenomen, dat eventuele misverstanden worden opgelost en dat we actie kunnen ondernemen als dat nodig is. Daarmee kunnen we de kwaliteit van onze zorgverlening verbeteren.

Als jij een klacht hebt blijf er dan niet mee zitten, maar geef dit aan.

Hoe je dit doet en wat er vervolgens mee gebeurt lees je in deze klachtenprocedure.

Voor degenen over wie geklaagd wordt, is het ook van belang te weten hoe we hiermee om gaan. Ook daarover biedt deze klachtenprocedure duidelijkheid.



Jeugdwet

Vertrouwenspersoon

Elk kind, elke jongere, elke (pleeg)ouder of verzorger mag gebruik maken van de onafhankelijke vertrouwenspersoon om in vertrouwen iets te bespreken. Dus zonder dat een ander te horen krijgt wat er is besproken.

Een vertrouwenspersoon kan informatie geven over hoe de jeugdzorg in elkaar zit, wat je kunt verwachten, wat je rechten zijn, hoe je een gesprek start over iets dat je dwarszit en hoe je een klacht kunt indienen. De vertrouwenspersoon adviseert en ondersteunt je hierbij.

Heb je vragen of ben je ontevreden, dan kan je contact opnemen met:

Optie 1: De eigen onafhankelijke vertrouwenspersoon van de organisatie

Zorgbelang Groningen (Jeugdstem)

Naam: Rachelle Velthuis

Telefoon/Mobiel: 050-57 13 999

E-mail: r.velthuis@zorgbelang-groningen.nl

Optie 2: De vertrouwenspersoon van Jeugdstem

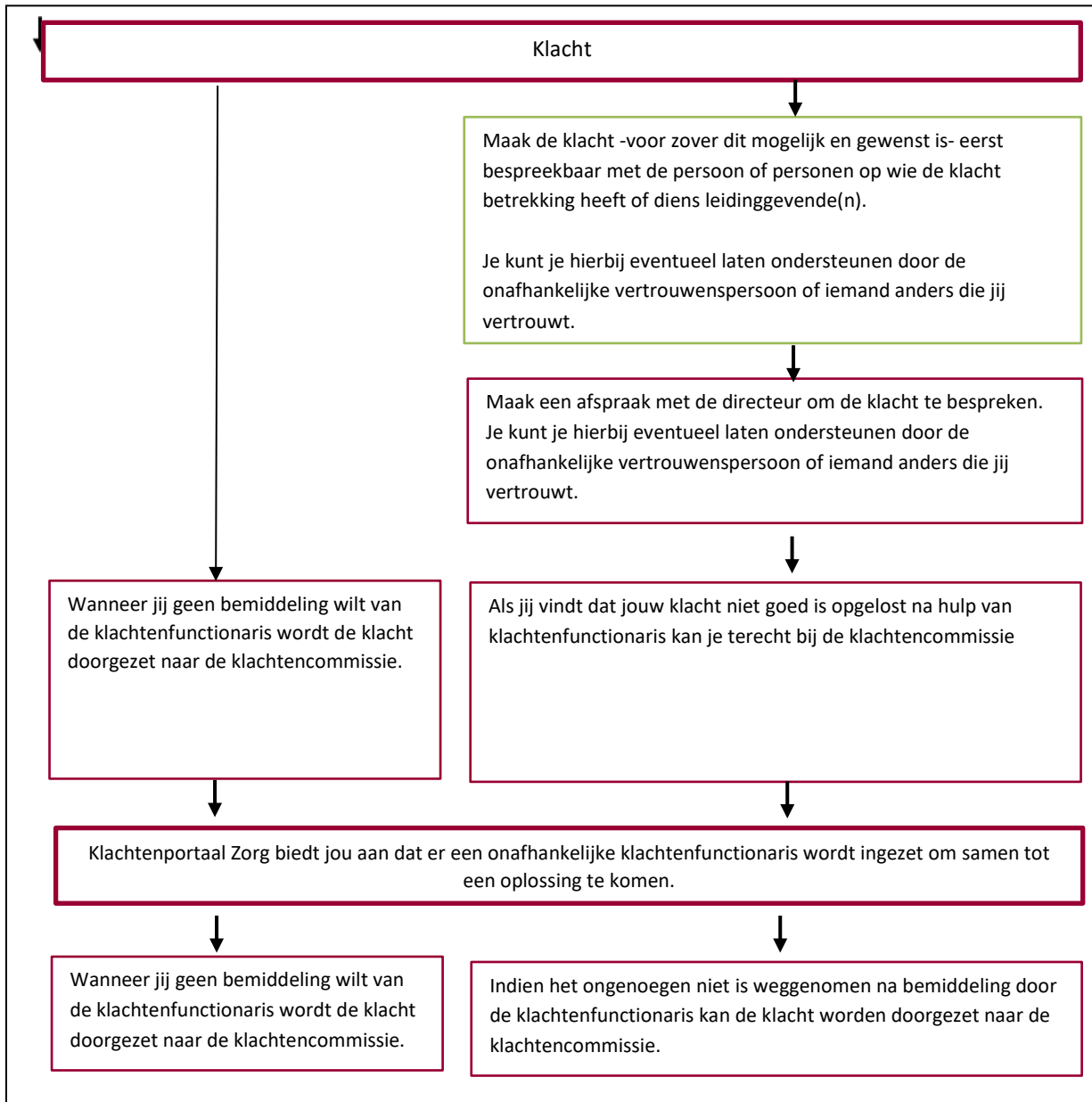
Telefoon: 088-555 1000 (gratis bereikbaar op werkdagen tussen 9:00-17:00 uur)

Via de chat: www.jeugdstem.nl (De chat is doorgaans geopend van maandag t/m donderdag van 16:00-20:00 uur en op vrijdag van 15:00-17:00 uur)

Zoals aangegeven kan je je verhaal kwijt bij de vertrouwenspersoon. En hij of zij kan je helpen het gesprek aan te gaan of je klacht te formuleren, maar je kan er geen klacht indienen. Dit kan wel bij 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.

Heb je een klacht?

Op grond van de Jeugdwet treft Calidad een regeling voor de behandeling van klachten door een klachtencommissie over gedragingen van ons of van voor ons werkzame personen jegens een jeugdige, ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent. Wanneer je een klacht hebt zijn er verschillende wegen die je kunt bewandelen om je klacht bespreekbaar te maken. Welke dat zijn zie je in het schema hierna:



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

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

Als je contact wil opnemen met het Klachtenportaal Zorg kun je 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 helpt je, geheel onafhankelijk, bij het vinden van een oplossing door het geven van advies, door 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>.



Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)

Klachtenregeling voor volwassenen.

Heb je een klacht?

Op grond van de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz) treft Calidad een klachtenregeling voor een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van hem betreffende klachten.

Klachtenprocedure stap voor stap

1. Maak de klacht -voor zover dit mogelijk en gewenst is- eerst bespreekbaar met de persoon of personen op wie de klacht betrekking heeft of met de leidinggevende van die persoon of personen.
2. Maak een afspraak met de directeur 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, of als jij je niet rechtstreeks tot de zorgaanbieder 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](#)

WMO

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



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>