

Procedure Klachten en klachtencommissie

Heb je een klacht?

Het kan gebeuren dat je een klacht hebt over Wonen met Zorg. Een klacht is dat je aangeeft dat je ontevreden bent over hoe je behandeld wordt door Wonen met Zorg in het algemeen, of door bijvoorbeeld een medewerker van Wonen met Zorg.

Wat te doen bij een klacht

Een vertrouwenspersoon kan je helpen. Je kunt contact opnemen met het AKJ als jij (of (groot-/pleeg)ouders of verzorgers) vragen hebben over de jeugdhulp. Zorgbelang Groningen werkt samen met het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ). Voor een **eerste contact** neem je contact op met het AKJ:

telefoon: 088 555 1000
mail: info@akj.nl
website: www.akj.nl
chat: www.akj.nl ma-do: 16:00-20:00 uur & vr: 15:00-17:00 uur

Als u al contact hebt gehad met de vertrouwenspersoon van Zorgbelang Groningen, dan kunt u ons **direct** bellen of mailen:

telefoon: 050 571 39 99
mail: vp@zorgbelang-groningen.nl



OF:

- Bespreek de klacht met de zorgcoördinator op een rustig tijdstip. Hij is te bereiken op van ma t/m vrij van 9 tot 17 uur op nummer: 06 36 52 29 39
- Maak met de zorgcoördinator een afspraak om over de klacht te praten. Neem eventueel je ouders of wettelijk vertegenwoordiger(s) mee.
- Ga een gesprek aan met de onafhankelijke klachtenfunctionaris van Wonen met Zorg, deze kun je bereiken via www.klachtenportaalzorg.nl
- Door de positie en rol van de onafhankelijke klachtenfunctionaris is het mogelijk dat onderliggende (pijn)punten worden opgemerkt, en dat de communicatie en de wens van de cliënt gedurende de klachtenbehandeling wordt verduidelijkt.

Ervaring is dat cliënten en zorgaanbieders meer durven te zeggen in gesprekken waar de klachtenfunctionaris bij aanwezig is, waardoor de kans om te komen tot tevredenheid, of zelfs tot een oplossing, vergroot. Voor het formeel indienen van een klacht kun je gebruik maken van het klachtenformulier op de website van Klachtenportaal Zorg.

Stuur je liever een brief?

U/jij kunt een brief schrijven naar onze externe, onafhankelijke klachtencommissie. Vermeld in deze brief:

- Naam, adres, telefoonnummer en evt. dat van je wettelijke vertegenwoordiger of van diegene die helpt bij het maken van de brief,
- De naam, adres en telefoonnummer van Wonen met Zorg (en evt. referentienummer) en het onderwerp van de klacht of de persoon over wie u/jij een klacht indient,
- Een zo uitgebreid mogelijke beschrijving van de gebeurtenis waarover u/jij een klacht hebt,
- De reden waarom u/jij hier een klacht over hebt,
- Een beschrijving over wat u/jij al hebt ondernomen om tot een oplossing van de klacht te komen.

Stuur de brief naar:

Klachtenportaal Zorg
Westerstraat 117
1601 HD Enkhuizen

De externe klachtencommissie gaat de klacht dan onderzoeken. Het kan zijn dat je wordt gebeld of dat de commissie bij Wonen met Zorg langskomt om meer informatie te vragen aan jou en aan de directie. Na een paar weken krijg je bericht van de klachtencommissie. De commissie geeft dan aan of de klacht terecht is en welke dingen Wonen met Zorg en jij zouden kunnen verbeteren. Het klachtenreglement van Klachtenportaal Zorg kun je vinden op hun website. Je hoeft de verschillende stappen niet perse in bovengenoemde volgorde te volgen. Desgewenst mag je ook gelijk een klacht indienen.

Wil je meer informatie?

Op www.klachtenportaalzorg.nl staat meer informatie over hoe je een klacht kunt oplossen en hoe de klachtencommissie werkt.