

Klachtenprocedure

Ieder persoon (cliënt of een derde persoon) die met de zorg binnen Zorgbuurderij Delleweer te maken heeft, kan een klacht hebben over datgene wat hij/zij (heeft) mee(ge)maakt in relatie tot Zorgbuurderij Delleweer.

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.

Als jij een klacht hebt over Zorgbuurderij Delleweer, blijf dan niet zitten met jouw ontevredenheid, maar stel dit aan de orde.

De wijze waarop dit kan, is uitgewerkt in deze klachtenprocedure, zodat jij weet hoe je een klacht bespreekbaar kunt 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.

Zorgbuurderij Delleweer hanteert vanuit de verschillende wetgevingen twee klachtenprocedures. Zorgbuurderij Delleweer is voor beide klachtenprocedures aangesloten bij Klachtenportaal Zorg.

- Klachtenprocedure Jeugd

De klachtenprocedure Jeugd is voor cliënten die ondersteuning krijgen door Zorgbuurderij Delleweer vanuit gemeentelijke jeugdhulp. Zorgbuurderij Delleweer is aangesloten bij de onafhankelijke klachtencommissie van Klachtenportaal Zorg.

- Klachtenprocedure Volwassene (WMO en WLZ)

De klachtenprocedure voor volwassene is voor cliënten die ondersteuning krijgen door Zorgbuurderij Delleweer gefinancierd vanuit gemeentelijke WMO of vanuit het zorgkantoor. Zorgbuurderij Delleweer is aangesloten bij de geschillencommissie van Klachtenportaal Zorg.

Klachtenprocedure Jeugd

Vertrouwenspersoon jeugdigen

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’.

De vertrouwenspersonen van Zorgbuurderij Delleweer is Margreet Wiersema en is te bereiken via info@delleweer.nl. Margreet is jeugdwerker, SKJ geregistreerd en eigenaar van Zorgbuurderij Delleweer en hierdoor niet onafhankelijk.

Ieder kind of jongere of elke (pleeg)ouder of verzorger mag gebruik maken van een onafhankelijke vertrouwenspersoon.

Heb je vragen of ben je ontevreden, dan kun je contact opnemen met de vertrouwenspersoon van Zorgbelang:

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

Telefoon (Rachelle): 06-11252925

De vertrouwenspersoon van Jeugdstem (Jeugdstem is er voor jou: laat je horen)

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

online chat: www.jeugdstem.nl (chat open: op ma-do van 16:00-20:00 uur. / vr van 15:00-17:00 uur.)

Bij de vertrouwenspersoon kun je met je verhaal terecht.

Bij een vertrouwenspersoon kun 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.

Heb je een klacht?

Wanneer je een klacht hebt, zijn er verschillende wegen die je kunt bewandelen om je klacht bespreekbaar te maken.

Clënten die een overeenkomst hebben met **Zorgkracht 12** kunnen gebruik maken van de klachtenregeling van Zorgkracht 12: [Klachtenprocedure.pdf \(zorgkracht12.nl\)](#)

Clënten die een overeenkomst hebben met **Zuid Vooruit** kunnen gebruik maken van de klachtenregeling van Zuid Vooruit: [Klachten | Zuid Vooruit](#)

Clënten die een overeenkomst hebben met **Cosis** kunnen gebruik maken van de klachtenregeling van **Cosis** [Klachtenregeling > Cosis](#)

Voor alle andere jeugdige cliënten is de onderstaande klachtenregeling van toepassing:

Klachtenprocedure stap voor stap

1. Maak de klacht bespreekbaar met de persoon of personen tot wie de klacht zich richt of op wie de klacht betrekking heeft. Wil of kun je daar niet mee in gesprek, maak dan een afspraak met de directeur Margreet Wiersema om de klacht te bespreken. Je kunt je hierbij laten ondersteunen door iemand die je vertrouwt of door een onafhankelijke vertrouwenspersoon.

2. Kom je er niet uit met Zorgbuurderij Delleweer of wanneer je je niet tot Zorgbuurderij Delleweer wilt wenden, dan kan je een klacht indienen door <https://klachtenportaalzorg.nl/klacht-indienen-klachtenportaal-zorg/> het klachtenformulier in te vullen.

Je kunt de klacht ook per post versturen naar:

Klachtenportaal Zorg
Westeinde 14a
1601 BJ Enkhuizen

Als je van deze klachtenprocedure gebruik maakt, kan een klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg je helpen 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 Zorgbuurderij Delleweer gestuurd.

Klachtenportaal Zorg biedt jou aan dat er een onafhankelijk klachtenfunctionaris wordt ingezet om samen tot een oplossing te komen.

Indien het ongenoegen niet is weggenomen na bemiddeling door de klachtenfunctionaris kan de klacht worden doorgezet naar de klachtencommissie, [Klachtencommissie Jeugdzorg KPZ - Klachtenportaal Zorg](#)

3. Je kunt er ook voor kiezen de klacht rechtstreeks voor te leggen aan de klachtencommissie jeugdzorg in plaats van een klachtenfunctionaris in te schakelen. Deze klachtencommissie kan dan een oordeel geven over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen. Dit kan als volgt:

Dien je klacht in door op [Klacht indienen over geleverde zorg - Klachtenportaal Zorg](#) het klachtenformulier in te vullen.

Klachtenportaal zorg biedt jou aan dat er een onafhankelijk klachtenfunctionaris wordt ingezet om samen tot een oplossing te komen.

Wanneer jij geen bemiddeling wilt van de klachtenfunctionaris wordt de klacht doorgezet naar de klachtencommissie.

Een klacht kan worden ingediend 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.

Wil je meer informatie?

Klik voor meer informatie:

[De klachtenprocedure Jeugdzorg - Klachtenportaal Zorg](#)
[Klachtenfunctionaris Jeugdzorg - Klachtenportaal Zorg](#)
[Klachtencommissie Jeugdzorg KPZ - Klachtenportaal Zorg](#)
[2022-Klachtenreglement-Jeugdwet-KPZ-.pdf \(klachtenportaalzorg.nl\)](#)

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>.

Klachtenprocedure Volwassenen – WMO of WLZ

Heb je een klacht?

Als je een klacht hebt over Zorgbuurderij Delleweer, 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 Margreet Wiersema Eigenaar van Zorgbuurderij Delleweer. Je kan je hier natuurlijk bij laten ondersteunen door iemand die je vertrouwt of door een klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg.
- Kom je er niet uit met Zorgbuurderij Delleweer of wanneer je je niet tot Zorgbuurderij Delleweer wilt wenden, dan kan je een klacht indienen, door op [Klacht indienen over geleverde zorg - Klachtenportaal Zorg](#) het klachtenformulier in te vullen. Zorgbuurderij Delleweer is aangesloten bij Klachtenportaal Zorg.
- Hierna begint de bemiddelingsfase, waarbij de onafhankelijke klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg probeert door middel van bemiddeling tot een oplossing te komen. Oftewel de zaak af te ronden met wederzijds begrip.
- Wanneer jij niet tevreden met de oplossing en de behandeling van de klacht, dan mag je de laten voorleggen aan de geschillencommissie, [De Geschillencommissie KPZ - Klachtenportaal Zorg](#)

Indien jij telefonisch contact of ondersteuning wenst van Klachtenportaal Zorg:

Mail: info@klachtenportaalzorg.nl

Telefoonnummer: 0228-322205

Nadere informatie:

Klik voor meer informatie:

- [De klachtenprocedure Wkkgz - Klachtenportaal Zorg](#)
- [Klachtenfunctionaris in de Wkkgz- Klachtenportaal Zorg](#)
- [De Geschillencommissie KPZ - Klachtenportaal Zorg](#)
- [2022-Klachtenreglement-Wkkgz-KPZ-.pdf \(klachtenportaalzorg.nl\)](#)

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>.