



Klachtenprocedure Zizo zorg

Ieder persoon (cliënt of een derde persoon) die met Zizo zorg 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.

Werkwijze

Wanneer er iets mis is gegaan, blijf dan niet zitten met jouw ontevredenheid, maar stel dit aan de orde. Dit kan bij een van de begeleiders of door te mailen naar info@zizozorg.nl of te bellen met Zita Notschaele 06-11957914. We nemen dan binnen 5 werkdagen contact op om de klacht te bespreken. Aan de hand van dit gesprek zal worden bepaald welke vervolgstappen worden gezet. Dit kan een gesprek zijn met de betrokkenen of een interne verbetermaatregel. Degene die de klacht heeft ingediend wordt constant op de hoogte gehouden van het verloop van de behandeling van de klacht en op de hoogte gebracht als er een oplossing is. Daarnaast registreren wij alle klachten en aan het eind van het jaar worden deze meegenomen in onze organisatiebeoordeling om te bepalen hoe we onze kwaliteit nog meer kunnen verbeteren. Formele klachten worden daarnaast ook gemeld aan het bestuur van Zorgkracht 12.

We hopen natuurlijk dat je eerst je onvrede bij ons meldt maar dit hoeft niet. Wanneer het gaat om zorg in natura vanuit de jeugdwet dan verwijzen we je graag naar de klachtenregeling van Zorgkracht 12 deze is te vinden onderaan de homepage op www.zorgkracht12.nl. Via Zorgkracht 12 zijn wij aangesloten bij klachtenportaalzorg.nl.

Wanneer het gaat om zorg op basis van een WLZ indicatie dan kun je terecht bij erisietsmisgegaan.nl dit kan via de volgende webpagina: <https://erisietsmisgegaan.nl/onvrede-melden/> hier staat ook uitgelegd welke stappen erisietsmisgegaan.nl zal doorlopen na een melding. We hopen er met bemiddeling van erisietsmisgegaan alsnog uit te komen en een passende oplossing te bieden.

Vertrouwenspersoon

Via Zorgkracht 12 hebben wij ook een onafhankelijke vertrouwenspersoon waar je mee kunt praten en die je (eventueel) kan helpen met het formuleren van een klacht.

Elk kind, elke jongere en elke (pleeg)ouder of verzorger mag gebruikmaken van de onafhankelijke vertrouwenspersoon. Bij de vertrouwenspersoon kan je met je verhaal terecht.

Je kunt bij een vertrouwenspersoon geen formele klacht indienen, daarvoor is een onafhankelijke klachtencommissie (zie hierboven). 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.

Wil je graag praten met een vertrouwenspersoon, om wat voor reden dan ook? Dan 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)
- De vertrouwenspersoon van Zorgbelang Drenthe / Zorgbelang Groningen (wanneer de vertrouwenspersoon van Zorgbelang op de locatie komt / je contact hebt met een vertrouwenspersoon).
Zorgbelang Groningen: Email: info@zorgbelang-groningen.nl Telefoon: (050) 571 39 99
Zorgbelang Drenthe: Email: info@zorgbelang-drenthe.nl Telefoon: (050) 727 15 00

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/zij kan je wel helpen om het gesprek aan te gaan als je dit wilt of met het formuleren van een klacht.