



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.

Wij zijn ook aangesloten bij de klachtenregeling van erisietsmisgegaan.nl. Je kunt ook bij hen je onvrede melden dit kan via de volgende webpagina: <https://erisietsmisgegaan.nl/onvrede-melden/>. We hopen natuurlijk dat je eerst je onvrede bij ons meldt maar dit hoeft niet, je mag altijd buiten ons om contact opnemen met erisietsmisgegaan.nl. Op hun website staat uitgelegd welke stappen zij zullen doorlopen na een melding. We hopen er met bemiddeling van [erisietsmisgegaan](https://erisietsmisgegaan.nl) alsnog uit te komen en een passende oplossing te bieden.

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'.

Elke kind, jongeren of 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 volgende personen/instanties:

- De vertrouwenspersoon van Zorgkracht 12, Paula Biemans. Zij is te bereiken via paulabiemans@live.nl en (0)6-46386034.
- 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)

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.