

Klachtenprocedure

Klachtenprocedure Stichting Chavah

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

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 de Stichting Chavah, blijf dan niet zitten met ontevredenheid, maar stel dit aan de orde. De wijze waarop dit kan, is uitgewerkt in deze klachtenprocedure, zodat je weet hoe je een klacht bespreekbaar kan 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.

Jeugdwet

Vertrouwenspersoon

Elk kind, elke jongere of (pleeg)ouder of verzorger mag gebruik maken van de onafhankelijke vertrouwenspersoon. Een vertrouwenspersoon is iemand waarmee kinderen, jongeren, ouders of pleegouders in vertrouwen iets kunnen 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 op gang kunt brengen als iets je dwarszit, en hoe je een klacht kunt indienen. De vertrouwenspersoon adviseert en ondersteunt je hierbij. Daarbij kijken we altijd welke ondersteuning jouw voorkeur heeft.

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

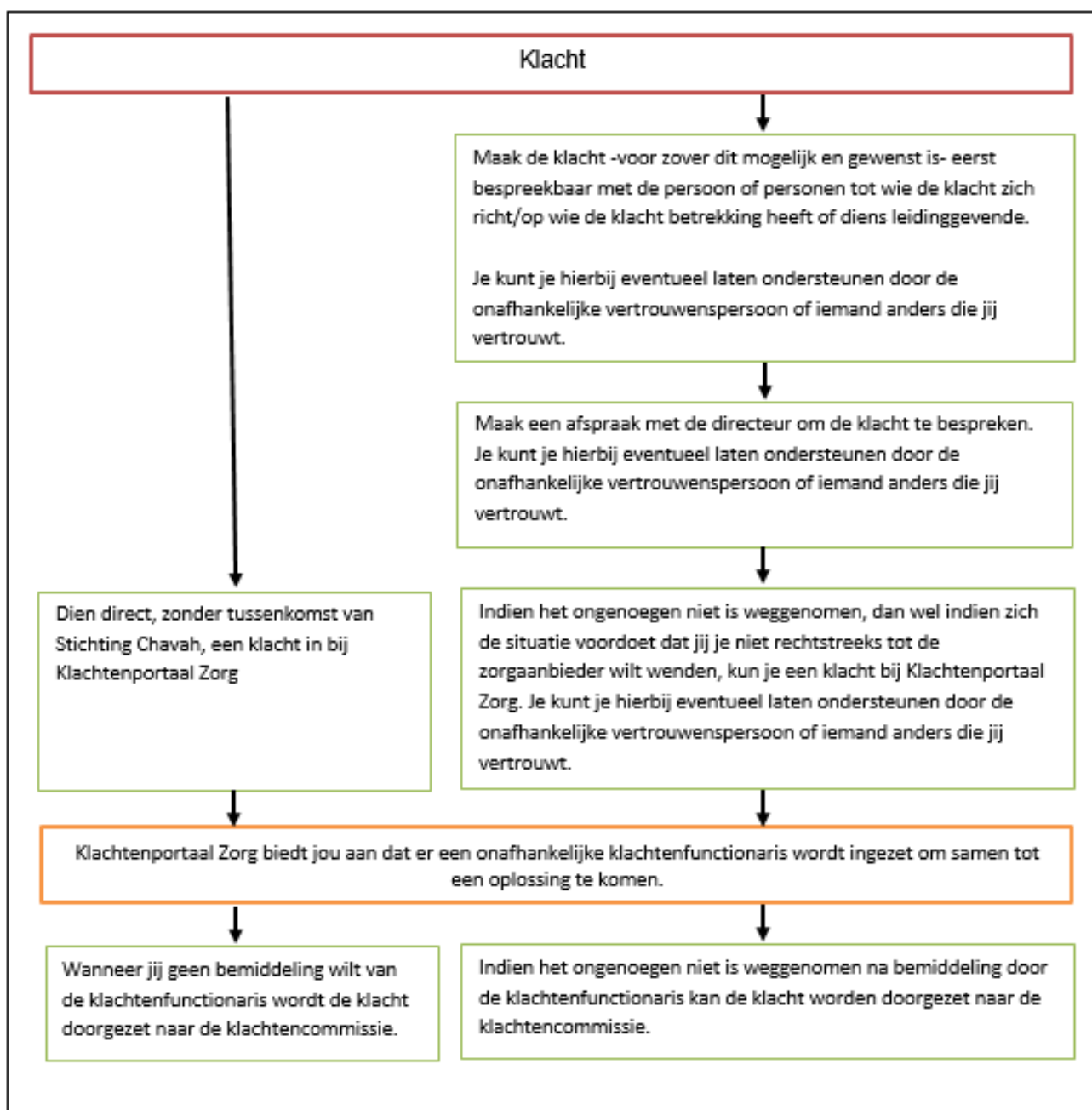
- De vertrouwenspersoon van Jeugdstem
Telefoon: 088-555 1000 (gratis bereikbaar op werkdagen tussen 9:00-17:00 uur)
Via de chat: www.jeugdstem.nl (De chat is doorgaans geopend van maandag t/m donderdag van 16:00-20:00 uur en op vrijdag van 15:00-17:00 uur)

- De vertrouwenspersoon van Zorgbelang Groningen: Wilma Wagenaar
Telefoon: 06-55453962
Email: w.wagenaar@zorg-belang.nl

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.

Heb je een klacht?

Op grond van de Jeugdwet treft Stichting Chavah 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.



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 Enkhuizen

Indien je telefonisch contact of ondersteuning wenst van het Klachtenportaal Zorg kan je contact opnemen via de mail (info@klachtenportaalzorg.nl) of telefonisch op telefoonnummer 0228-322205 (van 09.00 tot 12.00 uur).

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 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.igi.nl.

of voor meer informatie naar: <https://www.igi.nl/onderwerpen/klacht-of-vraag-over-zorg-of-jeugdhulpverlening>

Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)

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

Klachtenprocedure stap voor stap

- Maak de klacht -voor zover dit mogelijk en gewenst is- eerst bespreekbaar met de persoon of personen tot wie de klacht zich richt/op wie de klacht betrekking heeft of diens leidinggevende(n).
- Maak een afspraak met de directeur om de klacht te bespreken. Je kan je hierbij eventueel laten ondersteunen door een onafhankelijke klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg of iemand anders die jij vertrouwt.
- Indien het ongenoegen niet is weggenomen, dan wel indien zich de situatie voordoet dat jij je niet rechtstreeks tot Chavah 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.

- Wanneer jij/u niet tevreden bent met de oplossing en de behandeling van de klacht, dan mag je/u de klacht laten voorleggen aan de geschillencommissie.

Indien je telefonisch contact of ondersteuning wenst van het Klachtenportaal Zorg kan je contact opnemen via de mail (info@klachtenportaalzorg.nl) of telefonisch op telefoonnummer 0228-322205 (van 09.00 tot 12.00 uur).

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](#)

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>