

Informatie over de klachtenregeling

Wij streven naar tevreden cliënten. Wij doen ons uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Als u toch vindt dat iemand van ons, u onjuist heeft bejegend of wij in onze zorg-/dienstverlening tekort schieten, kunt u dit kenbaar maken.

1. Klachten over jeugdhulp

Voor klachten over jeugdhulp kunt u (of de ouder/ verzorger) zich wenden tot de hulpverlener zelf, zijn leidinggevende of Jeugdstem.

Jeugdstem is de organisatie van vertrouwenspersonen in de jeugdzorg. Iedereen die te maken heeft met jeugdzorg of Veilig Thuis en daar vragen over heeft, kan bij hen terecht voor informatie, advies of ondersteuning. Kinderen, jongeren en volwassenen kunnen met vragen of klachten naar een vertrouwenspersoon. Ook helpt de vertrouwenspersoon met het indienen van een klacht bij een klachtencommissie of bij het bezwaar maken bij de gemeente.

Ondersteuning door de vertrouwenspersoon van Jeugdstem is gratis. Jeugdstem is een zelfstandige stichting, de vertrouwenspersonen zijn niet in dienst van CKZ.

Zo bereik je Jeugdstem

- Bel gratis naar 088 – 555 1000
- Chat met een vertrouwenspersoon via www.jeugdstem.nl De chat is open van maandag t/m donderdag van 16.00-20.00 uur en op vrijdag van 15.00-17.00 uur.

2. Klachten over Wmo ondersteuning

Voor klachten over de Wmo ondersteuning kunt u eerst contact opnemen met de zorgaanbieder of de externe onafhankelijke klachtenfunctionaris bij Zorgbelang Brabant Zeeland. Bij Zorgbelang zitten mensen die niet bij de instelling horen en dus onafhankelijk zijn. Zij beoordelen klachten en kunnen daar een uitspraak over doen.

Wanneer u contact met hun wilt opnemen over een klacht kunt u dat doen via:

Telefoon: 013-5942170 (Tilburg) of 0113-203200 (Goes)

E-mail: klachtenfunctionaris@zorgbelang-zeeland.nl

Is uw klacht na bemiddeling van de klachtenfunctionaris nog niet naar tevredenheid opgelost, dan kunt u zich schriftelijk wenden tot de Klachten Commissie Zeeland. Zie voor meer informatie: <https://viazorg.nl/klachtencommissie>

3. Klachten over Wlz zorg

Voor klachten over Wlz-zorg, kunt u contact opnemen met de zorgaanbieder of de externe onafhankelijke klachtenfunctionaris bij Zorgbelang Brabant Zeeland. Zie de contactinformatie bij par. 2 hierboven.

Wanneer u niet tevreden bent over de afhandeling van de klacht over Wlz-zorg kunt u contact opnemen met de Geschillencommissie. Hieraan zijn wel kosten verbonden. De commissie geeft een bindend advies/uitspraak.

Contactinformatie: T: 070 – 3105310 of vul het contactformulier in op de website <https://www.degeschillencommissie.nl/>. Vermeld bij contact met de Geschillencommissie de gegevens van CKZ. Zij zijn namens uw zorgverlener aangesloten bij de Geschillencommissie.