

Klachtenprocedure en vertrouwenspersoon

Klachtenprocedure en vertrouwenspersoon jeugdhulp en WMO

Het is natuurlijk het streven van elke zorg- en welzijnsorganisatie dat zij op een goede manier de zorg verleent die de cliënt nodig heeft. Maar soms kun jij dat als cliënt heel anders ervaren. Je bent niet tevreden over de zorg die je van de organisatie krijgt. Je hebt het idee dat er niet voldoende naar je wordt geluisterd of je voelt je niet prettig bij de manier waarop er met jou wordt omgegaan. Het beste is om er dan met jouw zorgverlener bij Studium Zeeland over te praten. Of u kunt zich wenden tot de directeur/eigenaar van Studium Zeeland. Maar soms is dit niet voldoende en komen jullie er samen niet uit. Dan kun je er een derde onafhankelijke partij bij betrekken om te bekijken of je dan wel met je zorgverlener tot een oplossing kunt komen.

Jeugdhulp:

Bent u ergens ontevreden over, of heeft u een klacht over onze zorg? We gaan graag met u in gesprek en op zoek naar een oplossing.

Wilt of kunt u de klacht niet bespreekbaar maken met ons, of wenst u onafhankelijke ondersteuning hierbij, dan kunt contact opnemen met Klachtenportaal Zorg. Klachtenportaal Zorg is een externe organisatie waar we zijn aangesloten om onvrede en klachten over onze zorg te helpen oplossen.

Heeft u uw klacht of onvrede opgestuurd, dan beoordeelt Klachtenportaal Zorg of deze voldoet aan de voorwaarden deze in behandeling te nemen en welke procedure erbij past.

Als er informatie ontbreekt of onduidelijk is, nemen zij contact met u op om het volledig te maken en ervoor te zorgen dat de klachtenprocedure goed opgestart wordt.

Wilt u advies over hoe u om kunt gaan met een situatie waar u ontevreden over bent? Ook dan kunt u contact opnemen met Klachtenportaal Zorg. U start dan nog geen procedure op.

Het doel blijft het oplossen van onvrede en klachten.

Geef uw klacht door met het klachtenformulier op de website van Klachtenportaal Zorg. U kunt ook een e-mail sturen aan info@klachtenportaalzorg.nl. Weet u niet welke klachtenprocedure voor u geldt? Ook daar kan Klachtenportaal Zorg u mee helpen.

Bij beide instanties werken mensen die niet bij Studium Zeeland horen en onafhankelijk hun werk doen.

[2021 Flyer Wkkgz KPZ](#)



Tevens kun u contact opnemen, als het om een jeugdige gaat, met de onafhankelijke vertrouwenspersoon jeugdhulp Zeeland voor advies via <https://jeugdstem.nl/>.

Of lees:

[vertrouwenspersoon-folder-jeugd-2023-02](#)

WMO:

Voor klachten over de ondersteuning of zorg ontvangen vanuit de Wmo kunt u 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.

[CKZ_Hand_out_KLACHTEN_V10_feb_2023](#)

Een vertrouwenspersoon van Zorgbelang kan je hierbij helpen.



[CKZ_Hand_out_VERTROUWENSPERSONEN_V5_feb_2023](#)