

Wat te doen als U een klacht heeft?

Het kan gebeuren dat U een klacht heeft over de gang van zaken bij Juutsom. U kunt bijvoorbeeld ontevreden zijn over hoe U bij Juutsom bent behandeld of over hoe iets is verlopen.

U heeft altijd het recht om direct een klacht in te dienen bij een onafhankelijke klachtencommissie.

Graag lossen wij problemen, irritaties en eventuele misstanden samen op!

Stappen die u kunt nemen:

1. Bespreek de klacht met de betrokken persoonlijk begeleider en/ of de betreffende persoon op een rustig tijdstip. Besproken wordt wat er speelt en er worden afspraken gemaakt over hoe dit kan worden opgelost. Het betrokken personeelslid van Juutsom meldt de gang van zaken bij de leidinggevende.

Helpt dit niet?

2. Maak met de leidinggevende een afspraak om over de klacht te praten. Neem eventueel ouders of vertegenwoordigers mee. Tijdens dit gesprek wordt opnieuw besproken wat er speelt en welke afspraken kunnen worden gemaakt om de problemen op te lossen.

Helpt dit niet?

3. Vraag een gesprek aan met de vertrouwenspersoon van de zorgboerderij (dhr. Hagenaar).*

of:

Personen die te maken hebben met de jeugdwet (18- / cliënten verlengde jeugdwet/ verwanten) kunnen ook een beroep doen op de vertrouwenspersoon vanuit Zorgbelang (tel: 0113 – 203 200). *

Helpt dit niet?

4. Dien de klacht in bij de onafhankelijke Klachtencommissie Zeeland. Dit kan online via www.viazorg.nl/klachtencommissie of per email naar: klachtencommissie@viazorg.nl

Cliënten die vallen onder de WLZ kunnen zich ook richten tot de geschillencommissie via: www.degeschillencommissie.nl, Of stuur een brief naar:

De Geschillencommissie
Postbus 90600
2509n LP Den Haag

klachtenregeling		Pagina 1 van 2
Protocol nr. 14	Herzien dd: 10-01-2021	

De commissie gaat de klacht onderzoeken. Het kan zijn dat U wordt gebeld of dat de commissie bij Juutsom langskomt om meer informatie te vragen aan U en aan Juutsom. Na een paar weken krijgt U bericht. De commissie geeft dan aan of Uw klacht terecht is en welke dingen Juutsom en U zouden kunnen veranderen of verbeteren. Binnen 6 weken zal een eerste officiële reactie op Uw klacht kenbaar worden gemaakt.

Wilt U meer informatie?

Op de website van Juutsom is ook de link naar het protocol van de Klachtencommissie Zeeland te vinden en meer informatie m.b.t. de inzet van de verschillende vertrouwenspersonen.

*Wanneer uw klacht een situatie van onvrijwillige zorg betreft kan het zijn dat u zich kan wenden tot een vertrouwenspersoon die hier speciaal voor beschikbaar is. Dit is zo geregeld in de Wet Zorg en Dwang. Deze persoon is verbonden aan het LSR. Indien dit in uw situatie zo is, zal u hierop gewezen worden door de vertrouwenspersoon met wie u contact opneemt.

klachtenregeling		Pagina 2 van 2
Protocol nr. 14	<i>Herzien dd: 10-01-2021</i>	