

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 dan het recht om direct een klacht in te dienen bij een landelijke klachtencommissie (voor Jeugdwet en WMO cliënten) of geschillencommissie (voor WLZ-cliënten). Zij zullen vervolgens bespreken welke stappen er genomen zullen worden.

Graag lossen wij problemen samen op. Wij bieden verschillende mogelijkheden om eventuele klachten, knelpunten of irritaties samen op een vlotte en eerlijke manier te verbeteren of aan te pakken. U kunt hiervoor de volgende stappen 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. Over het algemeen is er keuze tussen een man (dhr. Hagenaar) en een vrouw (Mw. Vriends). De leidinggevende (Nelleke Oosterling) of coördinerend begeleider (Simcha Versluijs) zorgt dat U met deze persoon in contact komt. De vertrouwenspersoon zal volgend op dit gesprek de nodige vervolgstappen afspreken.

Helpt dit niet?

4. Schrijf een brief naar de landelijke klachtencommissie van Stichting Klachtencommissie gezondheidszorg (Jeugdwet en WMO) of naar de landelijke geschillencommissie (WLZ). Vermeld in de brief:
 - Uw naam, adres, telefoonnummer en dat van je wettelijke vertegenwoordiger of van diegene die helpt bij het maken van de brief;
 - De naam, adres en het telefoonnummer van Juutsom en zo nodig de naam van de persoon over wie de klacht gaat;
 - Een zo uitgebreid mogelijke beschrijving van de gebeurtenis waarover U een klacht heeft;
 - De reden waarom U hier een klacht over heeft;
 - Een beschrijving over wat U al heeft ondernomen om tot een oplossing van de klacht te komen;

klachtenregeling	Ingevoerd dd: 01-05-2010	Pagina 1 van 2
Protocol nr. 14	Herzien dd: 19-05-2017	



- Cliënten die vallen onder de WLZ,
Stuur de brief naar:

De Geschillencommissie
Postbus 90600
2509n LP Den Haag
of via: www.degeschillencommissie.nl

- Cliënten die vallen onder Jeugdwet of WMO:
Stuur de brief naar:

Stichting klachtencommissie gezondheidszorg
Postbus 11069
2301 EB Leiden

of per email naar: klachtenbehandeling@lkgz.nl per email

De landelijke commissie gaat de klacht dan 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.

Wilt U meer informatie?

Op www.lkgz.nl staat meer informatie over hoe U een klacht kan oplossen en hoe de landelijke klachtencommissie werkt.

klachtenregeling	Ingevoerd dd: 01-05-2010	Pagina 2 van 2
Protocol nr. 14	Herzien dd: 19-05-2017	