

Klachtenregeling

Bij Zorggroep Vizie streven we ernaar onze cliënten zo goed mogelijk te ondersteunen bij hun hulpvraag. Nu kan het zo zijn dat u niet tevreden bent over de geboden hulp en een klacht hebt. Graag horen wij dit van u, zodat wij daarvan kunnen leren en onze zorg kunnen verbeteren.

Wat te doen als u een klacht heeft?

De beste manier om een probleem op te lossen is om erover te praten met de betrokken hulpverlener. U kunt ons altijd mailen, bellen of op een andere manier contact zoeken. We vinden het belangrijk goed naar u te luisteren en samen met u naar een passende oplossing te zoeken.

Wanneer het lastig is de klacht te bespreken, kunt u ondersteuning vragen van iemand waar u vertrouwen in heeft. Diegene kan u helpen om de klacht bespreekbaar te maken. Hij/zij mag ons ook benaderen en eventueel aanwezig zijn bij een gesprek. Vindt u het lastig om uw klacht bespreekbaar te maken met de betrokken hulpverlener of komt u er samen niet uit, kunt u ook contact zoeken met de klachtenfunctionaris binnen onze organisatie. Dit is Simone de Bijl. Zij is bereikbaar op simone@zorggroepvizie.nl. Mocht u een officiële klacht willen indienen, dient u dit per brief of per mail te doen. U stuurt uw brief naar de directie van Zorggroep Vizie. Adresgegevens: Zorggroep Vizie, t.a.v. S. de Bijl, Jan Campertstraat 5, 6416 SG Heerlen. U kunt u e-mail sturen naar info@zorggroepvizie.nl.

Klachtenfunctionaris

Indien de klacht na deze gesprek(ken) niet is opgelost, hebt u de mogelijkheid om een onafhankelijke klachtenfunctionaris in te schakelen. Een uitgebreide toelichting over de klachtenfunctionaris vindt u hier.

Geschillencommissie

Als het bespreken van uw klacht niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid of u wilt een onafhankelijke uitspraak over uw klacht, dan kunt u uw klacht laten behandelen door de geschillencommissie. Een uitgebreide toelichting over de geschillencommissie vindt u hier.

Jeugdstem

Jeugdstem is de organisatie van vertrouwenspersonen in de jeugdzorg. Iedereen die te maken heeft met jeugdzorg en daar vragen over heeft, kan bij ons terecht. Voor informatie, advies of ondersteuning. Kinderen, jongeren en volwassenen kunnen met vragen of klachten naar een vertrouwenspersoon. Een vertrouwenspersoon kan meegaan naar gesprekken met de gemeente of een hulpverlener. 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 Zorggroep Vizie.

Een Jeugdstem vertrouwenspersoon:

- *geeft informatie en advies aan jongeren, ouders en verzorgers en legt uit hoe de jeugdzorg werkt;*
- *ondersteunt cliënten bij klachten over de jeugdzorg;*
- *geeft informatie over rechten en rechtspositie in de jeugdzorg;*
- *draagt bij aan verbetering van de kwaliteit van de jeugdzorg;*

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.*