

Informatie over klachten en vertrouwenspersoon



GROEI Jeugd- en Gezinshulp B.V.

Versie februari 2025

In dit document staat beschreven hoe GROEI Jeugd- en Gezinshulp omgaat met klachten. Ook vindt u bij wie u terecht kan wanneer u een vertrouwenspersoon nodig heeft.

Klachten	2
Inschrijfbewijs Klachtenportaal voor de Zorg - GROEI Jeugd- en Gezinshulp	3
Vertrouwenspersoon cliënten (Jeugdwet)	4
Vertrouwenspersoon cliënten (WMO)	5

Klachten

Het kan voorkomen dat u ontevreden bent over de zorg of ondersteuning die u en/of uw kind ontvangt. Misschien heeft u een vervelende ervaring gehad, voelt u zich niet goed behandeld of bent u het niet eens met een beslissing. In zulke gevallen is het belangrijk dat u uw klacht kenbaar maakt, zodat er naar een oplossing gezocht kan worden en de kwaliteit van de zorg of ondersteuning verbeterd kan worden.

Op deze pagina leggen we uit hoe u een klacht kunt indienen, bij wie u terecht kunt en welke stappen er mogelijk zijn om tot een oplossing te komen.

- Als u ontevreden bent, mag u dit met ons bespreken. Dit is niet verplicht.
- U mag altijd contact opnemen met Klachtenportaal Zorg. Dit geldt voor zowel cliënten die zorg ontvangen vanuit de Jeugdwet als cliënten die zorg ontvangen vanuit de WMO. U hoeft dit niet aan ons te melden.
- Als u een klacht hebt over GROEI Jeugd- en Gezinshulp, kunt u deze klacht indienen bij Klachtenportaal voor de Zorg.
- Klachtenportaal werkt volledig onafhankelijk en zal binnen 6 weken met hoor en wederhoor een bindende uitspraak doen over de klacht. Hier zijn voor (ouders van) cliënten geen kosten aan verbonden.

Contactgegevens Klachtenportaal Zorg

Postadres en bezoek op afspraak:

Klachtenportaal Zorg
Westeinde 14a
1601 BJ Enkhuzen

Mailadres: info@klachtenportaalzorg.nl

Telefoonnummer: 0228-322205

Bereikbaar op werkdagen van 9:00 tot 12:00

Website: <https://klachtenportaalzorg.nl/>

Inschrijfbewijs Klachtenportaal voor de Zorg - GROEI Jeugd- en Gezinshulp



Inschrijfbewijs voor kalenderjaar

2025

Naam zorgaanbieder:	GROEI Jeugd- en Gezinshulp
Klantnummer:	12972
Woonplaats:	Beusichem
Aanvangsdatum lidmaatschap:	2020-07-10
Aantal werkzame personen:	30

Het lidmaatschap Klachtenportaal Zorg betreft:

- ✓ Klachtenregeling
- ✓ Onafhankelijke Klachtenfunctionaris
- ✓ Klachtencommissie jeugd (jeugdzorg onder de Jeugdwet)
- ✓ Klachtencommissie WMO
- ✓ Aansluiting bij de Wkkgz erkende Geschilleninstantie KPZ



Mw. C. van Wassenberg
Bestuur Klachtenportaal Zorg

Vertrouwenspersoon cliënten (Jeugdwet)

JeugdStem
vertrouwenspersonen akj

**Advies
punt** The logo for 'zorgbelang' consists of a red circle containing the word 'zorg' in white, followed by the word 'belang' in a grey, lowercase, sans-serif font.

Over Jeugdstem / Adviespunt Zorgbelang

Jeugdstem/Adviespunt Zorgbelang is de organisatie van vertrouwenspersonen in de jeugdzorg. Iedereen die te maken heeft met jeugdzorg en daar vragen over heeft, kan hier 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 / Adviespunt Zorgbelang is gratis. Jeugdstem is een zelfstandige stichting, de vertrouwenspersonen zijn niet in dienst van GROEI Jeugd- en Gezinshulp.

Een Jeugdstem/Adviespunt Zorgbelang 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/Adviespunt Zorgbelang

- 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.

Vertrouwenspersoon cliënten (WMO)

Voor cliënten die zorg of ondersteuning ontvangen via de **Jeugdwet**, is er een vaste vertrouwenspersoon beschikbaar via **Jeugdstem/Adviespunt Zorgbelang**. Voor cliënten die gebruik maken van de **WMO** is dit anders geregeld. Elke gemeente organiseert de **onafhankelijke cliëntondersteuning** op zijn eigen manier. Vaak kunt u terecht bij organisaties zoals **MEE** of **Zorgbelang** voor hulp en advies, maar de exacte mogelijkheden verschillen per gemeente.

Wilt u weten welke ondersteuning er in uw gemeente beschikbaar is op het gebied van een vertrouwenspersoon/onafhankelijke cliëntondersteuning? Neem dan contact op met uw gemeente voor meer informatie.