**Klachtenprocedure de Golden Raand**

Iedere cliënt die met de De Golden Raand te maken heeft, kan een klacht hebben over datgene wat hij/zij (heeft) mee(ge)maakt in relatie tot De Golden Raand.

Een klacht is een uiting van ontevredenheid. Deze ontevredenheid kan zijn gebaseerd op goede gronden, misverstanden of onjuiste gronden. Wat het ook is, het is belangrijk dat de ontevredenheid wordt weggenomen, misverstanden worden opgelost of dat er actie wordt ondernomen als de ontevredenheid is gebaseerd op goede gronden.

Als jij/u een klacht hebt/heeft over de De Golden Raand, blijf dan niet zitten met jouw/uw klacht maar stel dit aan de orde. De wijze waarop dit kan plaatsvinden wordt in deze Klachtenprocedure uitgewerkt, zodat jij/u weet hoe een klacht bespreekbaar kan worden gemaakt en wat daar vervolgens mee gebeurt.

Voor de personen waarover wordt geklaagd, is het ook van belang te weten hoe op zorgvuldige wijze met klachten wordt omgegaan en wat van hen wordt verwacht. Deze Klachtenprocedure geeft dus ook duidelijkheid voor de personen die betrokken zijn bij de feiten in relatie tot de klachten.

De Golden Raand hanteert vanuit de verschillende wetgevingen drie klachtenprocedures. De Golden Raand is voor alle drie de klachtenprocedures aangesloten bij Klachtenportaal Zorg.

- Klachtenprocedure Jeugd.
- Klachtenprocedure Wmo.
- Klachtenprocedure Wlz.

Klachtenprocedure Jeugd is voor cliënten die ondersteuning krijgen door De Golden Raand gefinancierd vanuit gemeentelijke jeugdhulp. De Golden Raand is aangesloten bij de klachtencommissie van Klachtenportaal Zorg.

Klachtenprocedure Wmo is voor cliënten die ondersteuning krijgen door De Golden Raand gefinancierd vanuit gemeentelijke Wmo. De Golden Raand is aangesloten bij de klachtencommissie van Klachtenportaal Zorg.

Klachtenprocedure Wlz is voor cliënten die ondersteuning krijgen door De Golden Raand gefinancierd vanuit het zorgkantoor. De Golden Raand is aangesloten bij de geschillencommissie van Klachtenportaal Zorg.

**Heb je een klacht (jeugdhulp)?**
Op grond van de Jeugdwet treft de jeugdhulpaanbieder een regeling voor de behandeling van klachten door een klachtencommissie over gedragingen van hen of van voor hen werkzame personen jegens een jeugdige, ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent.

Als jij/u een klacht hebt/heeft zijn er twee paden die jij/u kunt bewandelen.

1.

- Maak de klacht -voor zover dit mogelijk en gewenst is -eerst bespreekbaar met de persoon of personen tot wie de klachten zich richten of diens leidinggevenden. Laat je hierbij eventueel ondersteunen door de vertrouwenspersoon van de Golden Raand.

- Maar een afspraak met de directeur (Greet Cazemier) om de klacht te bespreken. Laat je hierbij eventueel ondersteunen door de vertrouwenspersoon of iemand anders die je vertrouwd.

- Indien het ongenoegen niet is weggenomen, dan wel indien zich de situatie voordoet dat jij/u zich niet rechtstreeks tot de Golden Raand wil wenden, kan je een klacht indienen bij de klachtencommissie van Klachtenportaal Zorg. Dit kan jij/u doen door op https://klachtenportaalzorg.nl/klacht-indienen het klachtenformulier in te vullen. Je/u kan ook contact op te nemen met Klachtenportaal Zorg via telefoonnummer 0228-322205 of via mail (info@klachtenportaalzorg.nl).
  Bij het indienen van een klacht kan jij/u beroep doen op ondersteuning van de Klachtenfunctionaris. Deze ondersteuning bestaat uit het jou/u bijstaan bij het formuleren van de klacht.

2.

- Dien direct, zonder tussenkomst van de Golden Raand, een klacht in bij de klachtencommissie van Klachtenportaal Zorg. Dit kan jij/u doen door op https://klachtenportaalzorg.nl/klacht-indienen het klachtenformulier in te vullen. Je/u kan ook contact op te nemen met Klachtenportaal Zorg via telefoonnummer 0228-322205 of via mail (info@klachtenportaalzorg.nl).
  Bij het indienen van een klacht kan jij/u beroep doen op ondersteuning van de Klachtenfunctionaris. Deze ondersteuning bestaat uit het jou/u bijstaan bij het formuleren van de klacht.

**Wil je meer informatie?**
Het Klachtenreglement Klachtenportaal Zorg voor zorg en hulpaanbieders vallend onder de Jeugdwet is hier te vinden: https://klachtenportaalzorg.nl/voorwaarden-en-klachtenreglement/.

Op www.klachtenportaalzorg.nl staat meer informatie over hoe je een klacht kunt oplossen. Klachtenportaal zorg is bereikbaar op telefoonnummer 0228-322205.

Op de homepage van de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGJ) staat meer informatie over het indienen van een klacht bij de IGJ, ga naar www.igj.nl.

**Heb je een klacht (Wmo)?**
Op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo 2015) is iedere aanbieder die een voorziening levert, ten aanzien van welke in een verordening van de gemeenteraad is vastgesteld dat daarvoor een klachtenregeling vereist is, verplicht een klachtenregeling voor de afhandeling van klachten van cliënten te treffen.

Als jij/u een klacht hebt/heeft zijn er twee paden die jij/u kunt bewandelen.

1.

- Maak de klacht -voor zover dit mogelijk en gewenst is -eerst bespreekbaar met de persoon of personen tot wie de klachten zich richten of diens leidinggevenden.

- Maar een afspraak met de directeur (Greet Cazemier) om de klacht te bespreken. Neem eventueel iemand die je vertrouwt mee naar dit gesprek.

- Indien het ongenoegen niet is weggenomen, dan wel indien zich de situatie voordoet dat jij/u zich niet rechtstreeks tot de Golden Raand wil wenden, kan je een klacht indienen bij de klachtencommissie van Klachtenportaal Zorg. Dit kan jij/u doen door op https://klachtenportaalzorg.nl/klacht-indienen het klachtenformulier in te vullen. Je/u kan ook contact op te nemen met Klachtenportaal Zorg via telefoonnummer 0228-322205 of via mail (info@klachtenportaalzorg.nl).
  Bij het indienen van een klacht kan jij/u beroep doen op ondersteuning van de Klachtenfunctionaris. Deze ondersteuning bestaat uit het jou/u bijstaan bij het formuleren van de klacht.

2.

- Dien direct, zonder tussenkomst van de Golden Raand, een klacht in bij de klachtencommissie van Klachtenportaal Zorg. Dit kan jij/u doen door op https://klachtenportaalzorg.nl/klacht-indienen het klachtenformulier in te vullen. Je/u kan ook contact op te nemen met Klachtenportaal Zorg via telefoonnummer 0228-322205 of via mail (info@klachtenportaalzorg.nl).

Bij het indienen van een klacht kan jij/u beroep doen op ondersteuning van de Klachtenfunctionaris. Deze ondersteuning bestaat uit het jou/u bijstaan bij het formuleren van de klacht.

**Wil je meer informatie?**

Het Klachtenreglement Klachtenportaal Zorg voor zorg en hulpaanbieders vallend onder de Wmo is hier te vinden: https://klachtenportaalzorg.nl/wp-content/uploads/2019/11/2020-Klachtenreglement-KPZ-WMO.pdf.

Op www.klachtenportaalzorg.nl staat meer informatie over hoe je een klacht kunt oplossen.
Klachtenportaal zorg is bereikbaar op telefoonnummer 0228-322205.
Op de homepage van de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGJ) staat meer informatie over het indienen van een klacht bij de IGJ, ga naar www.igj.nl.

**Heb je een klacht (Wlz)?**

Op grond van de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz) is iedere zorgaanbieder verplicht een klachtenregeling te treffen voor een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van hem betreffende klachten.

Als jij/u een klacht hebt/heeft zijn er twee paden die jij/u kunt bewandelen.

1.

- Maak de klacht -voor zover dit mogelijk en gewenst is -eerst bespreekbaar met de persoon of personen tot wie de klachten zich richten of diens leidinggevenden.

- Maar een afspraak met de directeur (Greet Cazemier) om de klacht te bespreken. Laat je hierbij eventueel ondersteunen iemand die je vertrouwt.

- Indien het ongenoegen niet is weggenomen, dan wel indien zich de situatie voordoet dat jij/u zich niet rechtstreeks tot de zorgaanbieder wil wenden, kan jij/u een klacht indienen door op https://klachtenportaalzorg.nl/klacht-indienen het klachtenformulier in te vullen. Je/u kan ook contact op te nemen met Klachtenportaal Zorg via telefoonnummer 0228-322205 of via mail (info@klachtenportaalzorg.nl).

- De klachtenfunctionaris zal zorgvuldig onderzoek doen naar de klacht en de mogelijkheden tot een bevredigende oplossing te komen.

- De klachtenfunctionaris kan verwijzen naar de Geschilleninstantie Geschillenportaal Zorg, als de klacht niet is opgelost en de klager de procedure wenst voort te zetten.

2.

- Leg het geschil, zonder tussenkomst van De Golden Raand, voor aan de geschillencommissie Klachtenportaal Zorg (zie https://klachtenportaalzorg.nl/wp-content/uploads/2019/11/Geschillenreglement-KPZ-2018-2020.pdf).

**Wil je meer informatie?**
Het Klachtenreglement van Klachtenportaal Zorg is op iedere aangesloten zorgaanbieder van toepassing, die zorg verleent welke onder de Wkkgz valt is hier te vinden: https://klachtenportaalzorg.nl/wp-content/uploads/2019/11/2020-Klachtenreglement-KPZ-Wkkgz.pdf.

Het geschillenreglement van de erkende Geschillencommissie KPZ is op iedere aangesloten zorgaanbieder van toepassing, die zorg verleent welke onder de Wkkgz valt is hier te vinden: https://klachtenportaalzorg.nl/wp-content/uploads/2019/11/Geschillenreglement-KPZ-2018-2020.pdf).

Op www.klachtenportaalzorg.nl staat meer informatie over hoe je een klacht kunt oplossen. Klachtenportaal zorg is bereikbaar op telefoonnummer 0228-322205.

Op de homepage van de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGJ) staat meer informatie over het indienen van een klacht bij de IGJ, ga naar www.igj.nl