

## **Klachtenprocedure deelnemers**

### **Klachtenprocedure Niemand aan de Zijlijn! (NadZ)**

Iedere persoon, die met NadZ te maken heeft, kan een klacht hebben over datgene wat hij/zij (heeft) mee(ge)maakt in relatie tot Niemand aan de Zijlijn!

Een klacht is een uiting van ontevredenheid. Deze ontevredenheid kan gebaseerd zijn op goede gronden, misverstanden of misschien ook op onjuiste gronden en veronderstellingen. Wat het ook is, het is voor ons belangrijk dat jouw ontevredenheid wordt weggenomen, dat misverstanden worden opgelost en dat we actie kunnen ondernemen wanneer jouw ontevredenheid is gebaseerd op juiste gronden. Daarmee kunnen we de kwaliteit van onze dienstverlening alleen maar verbeteren.

Als jij een klacht hebt over NadZ, blijf dan niet zitten met jouw ontevredenheid, maar stel dit aan de orde. De wijze waarop dit kan, is uitgewerkt in deze klachtenprocedure, zodat jij weet hoe je een klacht bespreekbaar kan maken en weet wat daar vervolgens mee gebeurt.

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

### **Vertrouwenspersoon**

NadZ heeft een vertrouwenspersoon, zie hieronder:

Naam: Joke Brouwer

Adres: Ecofeen 33

9243 KR Bakkeveen

Mobiel: 06 – 15 55 66 03

E-mail: [jokebrouwer@wianders.nl](mailto:jokebrouwer@wianders.nl)

Bij de vertrouwenspersoon kan je met je verhaal terecht. Bij een vertrouwenspersoon kan je geen formele klacht indienen, daarvoor is een onafhankelijke klachtencommissie. Ze kan je wel helpen om het gesprek aan te gaan als je dit wilt of met het formuleren van een klacht.

### **Procedure**

Hieronder volgt de route die je helpt om op de goede manier een klacht in te dienen:

### **Jeugdwet voor deelnemers jonger dan 18 jaar**

Gemeenten zijn ervoor verantwoordelijk dat jeugdigen en hun netwerk een beroep kunnen doen op een vertrouwenspersoon (Jeugdwet, artikel 2.5 en 4.1.8). Volgens de definitie van de Jeugdwet is een vertrouwenspersoon *'een persoon die jeugdigen, ouders, pleegouders of netwerkpleegouders op hun verzoek ondersteunt in aangelegenheden die samenhangen met de wettelijke taken en verantwoordelijkheden van het college, de jeugdhulpaanbieder, de gecertificeerde instelling en het advies- en meldpunt huiselijk geweld en kindermishandeling'*.

Elke kind, jongeren of elke (pleeg)ouder of verzorger mag gebruik maken van de onafhankelijke vertrouwenspersoon. Jeugdigen vallen bij NadZ altijd onder een hoofdaannemer.

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.

### **Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo)**

Op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo 2015) is iedere aanbieder die een voorziening levert (waar 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.

### **UWV                      Participatie wet**

Ben je bij ons in traject via het UWV of de gemeente dan is iedere aanbieder, (NadZ dus ook) die een voorziening levert, verplicht een klachtenregeling voor de afhandeling van klachten van cliënten te treffen.

### **Heb je een klacht?**

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

1.

- Maak de klacht -voor zover dit mogelijk en gewenst is -eerst bespreekbaar met de persoon of personen tot wie de klacht zich richt/op wie de klacht betrekking heeft of diens leidinggevende(n).
- Maak een afspraak met de directie (Roelof Bakker en/of Rinus Hulzinga) om de klacht te bespreken. Je kunt je hierbij eventueel laten ondersteunen door de onafhankelijke vertrouwenspersoon of iemand anders die jij vertrouwt.
- Indien het ongenoegen niet is weggenomen, dan wel indien zich de situatie voordoet dat jij je niet rechtstreeks tot NadZ wil wenden, kun je een klacht indienen bij een onafhankelijke klachtencommissie door op <https://klachtenportaalzorg.nl/klacht-indienen> het klachtenformulier in te vullen, of contact opnemen met Klachtenportaal Zorg via [info@klachtenportaalzorg.nl](mailto:info@klachtenportaalzorg.nl).

Bij het indienen van een klacht kan de deelnemer of diens vertegenwoordiger een beroep doen op ondersteuning van de klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg. Deze ondersteuning bestaat uit het bijstaan van de klager bij het formuleren van de klacht.

2.

- Dien direct, zonder tussenkomst van NadZ een klacht in bij de onafhankelijke klachtencommissie van Klachtenportaal Zorg door op <https://klachtenportaalzorg.nl/klacht->

[indienen](#) het klachtenformulier in te vullen, of contact op te nemen met Klachtenportaal Zorg via [info@klachtenportaalzorg.nl](mailto:info@klachtenportaalzorg.nl).

Bij het indienen van een klacht kan de deelnemer of diens vertegenwoordiger beroep doen op ondersteuning van de klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg. Deze ondersteuning bestaat uit het bijstaan van de klager bij het formuleren van de klacht.

### **Wil je meer informatie?**

Klachtenportaal Zorg ondersteunt je geheel onafhankelijk, bij een klachtenprocedure in het komen tot een oplossing door te adviseren, mee te denken, te bemiddelen of een oordeel te geven.

Het Klachtenreglement Klachtenportaal Zorg voor zorgaanbieders 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](http://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 (Landelijk Meldpunt Zorg), ga naar [www.igj.nl](http://www.igj.nl).

of voor meer informatie naar: <https://www.igj.nl/onderwerpen/klacht-of-vraag-over-zorg-of-jeugdhulpverlening>

Het geschillenreglement van de erkende Geschillencommissie KPZ<sup>1</sup> is op iedere aangesloten zorgaanbieder van toepassing, die zorg verleent welke onder de Wkkgz valt is en is hier te vinden:

<https://klachtenportaalzorg.nl/wp-content/uploads/2019/11/Geschillenreglement-KPZ-2018-2020.pdf>).

Op [www.klachtenportaalzorg.nl](http://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 (Landelijk Meldpunt Zorg), ga naar [www.igj.nl](http://www.igj.nl).

---

<sup>1</sup> KPZ is Klachtenportaal Zorg