

Heb je een klacht (COSM doorstroomhuis)?

Op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo 2015) is Jade Zorggroep 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 (Geert Sibma) 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 zorgaanbieder wil wenden, kan je een klacht indienen bij de klachtencommissie door op klachtenportaalzorg.nl/klacht-indienen het klachtenformulier in te vullen, of contact op te nemen met Klachtenportaal Zorg via info@klachtenportaalzorg.nl. Bij het indienen van een klacht kan de cliënt of diens vertegenwoordiger beroep doen op ondersteuning van de Klachtenfunctionaris. Deze ondersteuning bestaat uit het bijstaan van de klager bij het formuleren van de klacht.

2.

- Dien direct, zonder tussenkomst van Jade Zorggroep een klacht in bij de klachtencommissie door op klachtenportaalzorg.nl/klacht-indienen het klachtenformulier in te vullen, of contact op te nemen met Klachtenportaal Zorg via info@klachtenportaalzorg.nl. Bij het indienen van een klacht kan de cliënt of diens vertegenwoordiger beroep doen op ondersteuning van de Klachtenfunctionaris. Deze ondersteuning bestaat uit het bijstaan van de klager 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: klachtenportaalzorg.nl/wp-content/uploads/2019/11/2020-Klachtenreglement-KPZ-WMO.pdf.

Op 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 [igj.nl](https://www.igj.nl).