

## Klacht indienen Jeugdwet.

Jij hebt een klacht over Direction Zorg... wat nu?

- ✓ Jij kunt de klacht bespreken met uw (persoonlijke) begeleider. Het kan lastig zijn om jouw onvrede open op tafel te leggen. Toch heeft het voordelen om direct in gesprek te gaan. Soms is er sprake van een misverstand; in een gesprek kan dat dan direct worden opgehelderd. Wij staan open voor jouw mening en feedback. Wanneer er een klacht wordt ingediend, dan is de uiterste beslistermijn vanuit Direction Zorg zes (6) weken, met de mogelijkheid tot een éénmalige verlenging van vier (4) weken. Je kunt alleen dit gesprek met uw (persoonlijke) begeleider aanvragen, maar dit kan ook met een vooraf door jou gekozen vriend(in)/ouder.

### óf

- ✓ Onze cliënten kunnen zich ook direct melden bij een onafhankelijke klachtencommissie en onafhankelijke geschillencommissie, dit is [www.ERISIETSMISGEGAAN.nl](http://www.ERISIETSMISGEGAAN.nl) en zij zijn te bereiken op 035-2031585. Hiervoor kun je het onderstaande klachtenformulier gebruiken.

### óf

- ✓ Ook kun jij een tuchtklacht indienen bij de Stichting Kwaliteitsregister Jeugd (SKJ). Zij zijn te bereiken 030-3036473 (9.30-16.00) en op <https://skjeugd.nl/contact/>.

### óf

- ✓ Ook kun jij in gesprek gaan met de vertrouwenspersoon van Zorgbelang Drenthe. Er hangt een poster van de vertrouwenspersonen op jouw groep. De vertrouwenspersonen zijn onafhankelijk. (088-555 1000 én via [info@akj.nl](mailto:info@akj.nl)) Zij, als vertrouwenspersonen, bieden ondersteuning op het moment dat er bijvoorbeeld een klacht is. Zij nemen deze klacht niet in behandeling maar kijken hoe zij de ouder of jongere kunnen ondersteunen in het proces. Zo ondersteunen zij bijvoorbeeld bij het schrijven van een klachtbrief, of het voeren van een gesprek. Zij is onafhankelijk en staat naast de ouder/jongere.

Wanneer je als (groot)ouder/verzorger contact op wilt nemen met de vertrouwenspersoon, dien je eerst contact op te nemen met het AKJ, de landelijke organisatie van vertrouwenspersonen voor de Jeugdhulp (088-555 1000 én via [info@akj.nl](mailto:info@akj.nl)). Hier wordt er geluisterd naar de vraag/klacht, er wordt gekeken of er advies gegeven kan worden of dat er ondersteuning van de vertrouwenspersoon nodig is.

Onze klachtenregeling werkt niet trapsgewijs, jij mag te allen tijde zelf kiezen hoe jij jouw klacht wilt bespreken.

## Klacht indienen WMO.

Jij hebt een klacht over Direction Zorg... wat nu?

- ✓ Jij kunt de klacht bespreken met uw (persoonlijke) begeleider. Het kan best lastig zijn om jouw onvrede open op tafel te leggen. Toch heeft het voordelen om direct in gesprek te gaan. De begeleider kan reageren en eventueel uitleg geven. Soms is er sprake van een misverstand; in een gesprek kan dat dan direct worden opgehelderd. Wij staan open voor jouw mening en feedback. Wanneer er een klacht wordt ingediend, dan is de uiterste beslistermijn vanuit Direction Zorg zes (6) weken, met de mogelijkheid tot een eenmalige verlenging van vier (4) weken. Uiteraard heeft het onze voorkeur om dit ruim binnen deze eerste 6 weken met jou besproken en opgelost te hebben. Jij kunt alleen dit gesprek met uw (persoonlijke) begeleider aanvragen, maar dit kan ook met een vooraf door jouzelf gekozen vriend(in)/ouder.

### óf

- ✓ Onze cliënten kunnen zich ook direct melden bij een onafhankelijke klachtencommissie en onafhankelijke geschillencommissie, dit is [www.ERISIETSMISGEGAAN.nl](http://www.ERISIETSMISGEGAAN.nl) en zij zijn te bereiken op 035-2031585. Hiervoor kun je het onderstaande klachtenformulier gebruiken.

### óf

- ✓ Ook kunt u uw klacht aan de betreffende gemeente melden. Voor het gros van onze cliënten zal dit de gemeente Emmen zijn en zij zijn te bereiken via <https://gemeente.emmen.nl/> én op 140591 én per whatsapp 06-11198769.

### Óf

- ✓ Ook kun jij in gesprek gaan met de vertrouwenspersoon van Zorgbelang Drenthe. Er hangt een poster van de vertrouwenspersonen op jouw groep. De vertrouwenspersonen zijn onafhankelijk. (088-555 1000 én via [info@akj.nl](mailto:info@akj.nl))  
Zij, als vertrouwenspersonen, bieden ondersteuning op het moment dat er bijvoorbeeld een klacht is. Zij nemen deze klacht niet in behandeling maar kijken hoe zij de ouder of jongere kunnen ondersteunen in het proces. Zo ondersteunen zij bijvoorbeeld bij het schrijven van een klachtbrief, of het voeren van een gesprek. Zij is onafhankelijk en staat naast de ouder/jongere.  
Wanneer je als (groot)ouder/verzorger contact op wilt nemen met de vertrouwenspersoon, dien je eerst contact op te nemen met het AKJ, de landelijke organisatie van vertrouwenspersonen voor de Jeugdhulp (088-555 1000 én via [info@akj.nl](mailto:info@akj.nl)). Hier wordt er geluisterd naar de vraag/klacht, er wordt gekeken of er advies gegeven kan worden of dat er ondersteuning van de vertrouwenspersoon nodig is.

Onze klachtenregeling werkt niet trapsgewijs, jij mag te allen tijde zelf kiezen hoe jij jouw klacht wilt bespreken.

## Klacht indienen WLZ

U heeft een klacht over Direction Zorg... wat nu?

Clënten die hun zorg gefinancierd hebben vanuit de WLZ, dienen in het kader van de WKKGZ de mogelijkheid te hebben om een klacht in te dienen bij een onafhankelijke klachtenfunctionaris, zij zijn te bereiken via [erisietsmisgegaan.nl](mailto:erisietsmisgegaan.nl) of 035-2031585.

Wanneer dit niet uw voorkeur heeft, kunt u ook kiezen uit de volgende manieren om uw onvrede kenbaar te maken:

- ✓ U kunt de klacht bespreken met uw (persoonlijke) begeleider. Het kan best lastig zijn om uw onvrede open op tafel te leggen. Toch heeft het voordelen om direct in gesprek te gaan. De begeleider kan reageren en eventueel uitleg geven. Soms is er sprake van een misverstand; in een gesprek kan dat dan direct worden opgehelderd. Wij staan open voor uw mening en feedback. Wanneer er een klacht wordt ingediend, dan is de uiterste beslistermijn vanuit Direction Zorg zes (6) weken, met de mogelijkheid tot een eenmalige verlenging van vier (4) weken. Uiteraard heeft het onze voorkeur om dit ruim binnen deze eerste 6 weken met u besproken en opgelost te hebben. U kunt alleen dit gesprek met uw (persoonlijke) begeleider aanvragen, maar dit kan ook met een vooraf door u gekozen vriend(in)/ouder.

**óf**

- ✓ Onze cliënten kunnen zich ook direct melden bij een onafhankelijke klachtencommissie en onafhankelijke geschillencommissie, dit is [www.ERISIETSMISGEGAAN.nl](http://www.ERISIETSMISGEGAAN.nl) en zij zijn te bereiken op 035-2031585. Hiervoor kun je het onderstaande klachtenformulier gebruiken.

**óf**

- ✓ Ook kunt u uw klacht aan de betreffende gemeente melden. Veelal zal dit de gemeente Emmen zijn en zij zijn te bereiken via <https://gemeente.emmen.nl/> én op 140591 én per whatsapp 06-11198769.

**óf**

- ✓ Ook kun jij in gesprek gaan met de vertrouwenspersoon van Zorgbelang Drenthe. Er hangt een poster van de vertrouwenspersonen op jouw groep. De vertrouwenspersonen zijn onafhankelijk. (088-555 1000 én via [info@akj.nl](mailto:info@akj.nl)) Zij, als vertrouwenspersonen, bieden ondersteuning op het moment dat er bijvoorbeeld een klacht is. Zij nemen deze klacht niet in behandeling, maar kijken hoe zij de ouder of jongere kunnen ondersteunen in het proces. Zo ondersteunen zij bijvoorbeeld bij het schrijven van een klachtbrief, of het voeren van een gesprek. Zij is onafhankelijk en staat naast de ouder/jongere. Wanneer je als (groot)ouder/verzorger contact op wilt nemen met de vertrouwenspersoon, dien je eerst contact op te nemen met het AKJ, de landelijke organisatie van vertrouwenspersonen voor de Jeugdhulp (088-555 1000 én via [info@akj.nl](mailto:info@akj.nl)). Hier wordt er geluisterd naar de vraag/klacht, er wordt gekeken of er advies gegeven kan worden of dat er ondersteuning van de vertrouwenspersoon nodig is.

Onze klachtenregeling werkt niet trapsgewijs, jij mag te allen tijde zelf kiezen hoe jij jouw klacht wilt bespreken.

## Klacht indienen PGB

U heeft een klacht over Direction Zorg... wat nu?

Een pgb betekent eigen regie. Cliënten die hun zorg gefinancierd hebben vanuit een PGB, kunnen het volgende doen:

- ✓ U kunt de klacht bespreken met uw (persoonlijke) begeleider. Het kan best lastig zijn om uw onvrede open op tafel te leggen. Toch heeft het voordelen om direct in gesprek te gaan. De begeleider kan reageren en eventueel uitleg geven. Soms is er sprake van een misverstand; in een gesprek kan dat dan direct worden opgehelderd. Wij staan open voor uw mening en feedback. Wanneer er een klacht wordt ingediend, dan is de uiterste beslistermijn vanuit Direction Zorg zes (6) weken, met de mogelijkheid tot een eenmalige verlenging van vier (4) weken. U kunt alleen dit gesprek met uw (persoonlijke) begeleider aanvragen, maar dit kan ook met een vooraf door u gekozen vriend(in)/ouder.

### óf

- ✓ Onze cliënten kunnen zich ook direct melden bij een onafhankelijke klachtencommissie en onafhankelijke geschillencommissie, dit is [www.ERISIETSMISGEGAAN.nl](http://www.ERISIETSMISGEGAAN.nl) en zij zijn te bereiken op 035-2031585. Hiervoor kun je het onderstaande klachtenformulier gebruiken.

### óf

- ✓ Ook kunt u uw klacht aan de betreffende gemeente melden. Veelal zal dit de gemeente Emmen zijn en zij zijn te bereiken via <https://gemeente.emmen.nl/> én op 140591 én per whatsapp 06-11198769.

### óf

- ✓ U neemt contact op met Het Landelijk Meldpunt Zorg (LMZ), dit is een apart onderdeel van Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ). Het LMZ adviseert en informeert burgers met vragen of klachten over de kwaliteit van zorg of jeugdhulpverlening. Zij zijn te bereiken via <https://www.igj.nl/onderwerpen/ontwikkelingen-in-het-toezicht-wat-wij-belangrijk-vinden/klachten-en-meldingen/landelijk-meldpunt-zorg>

### óf

- ✓ Ook kun jij in gesprek gaan met de vertrouwenspersoon van Zorgbelang Drenthe. Er hangt een poster van de vertrouwenspersonen op jouw groep. De vertrouwenspersonen zijn onafhankelijk. (088-555 1000 én via [info@akj.nl](mailto:info@akj.nl)). Zij, als vertrouwenspersonen, bieden ondersteuning op het moment dat er bijvoorbeeld een klacht is. Zij nemen deze klacht niet in behandeling maar kijken hoe zij de ouder of jongere kunnen ondersteunen in het proces. Zo ondersteunen zij bijvoorbeeld bij het schrijven van een klachtbrief, of het voeren van een gesprek. Zij is onafhankelijk en staat naast de ouder/jongere. Wanneer je als (groot)ouder/verzorger contact op wilt nemen met de vertrouwenspersoon, dien je eerst contact op te nemen met het AKJ, de landelijke organisatie van vertrouwenspersonen voor de Jeugdhulp (088-555 1000 én via [info@akj.nl](mailto:info@akj.nl)). Hier wordt er geluisterd naar de vraag/klacht, er wordt gekeken of er advies gegeven kan worden of dat er ondersteuning van de vertrouwenspersoon nodig is.

Onze klachtenregeling werkt niet trapsgewijs, jij mag te allen tijde zelf kiezen hoe jij jouw klacht wilt bespreken.

## Klachtenformulier Direction Zorg

Indien u een klacht heeft over Direction Zorg die u schriftelijk kenbaar wenst te maken, verzoeken wij u gebruik te maken van dit formulier.

### Gegevens Cliënt

Naam:
Voorletter:
Adres:
Postcode/Plaats:
Telefoonnummer:
E-mailadres:

### Gegevens indien klacht door iemand anders wordt ingediend voor de cliënt

Naam:
Voorletter:
Adres:
Postcode/Plaats:
Telefoonnummer:
E-mailadres:
Relatie tot de cliënt:

Datum van de klacht:
Tijdstip van de klacht:
Adres waar de klacht heeft plaatsgevonden:

### Omschrijving klacht


### Gewenste oplossing/reactie
