



[Wat bieden wij](#) [Over Ons](#) [Contact](#) [Overige Zorg&Sterk](#)

Klachtenprocedure bij Zorg & Sterk B.V.

Zorg & Sterk B.V. biedt ondersteuning aan kinderen en jongeren die extra hulp nodig hebben, zowel in residentiële als ambulante hulpverlening. Onze medewerkers zetten zich in om een positieve ontwikkeling van de jongeren te bevorderen. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent over onze dienstverlening. In dat geval kunt u een klacht indienen. Dit kan door cliënten zelf of door betrokkenen zoals ouders, voogden of andere verzorgers.

Heeft u een klacht?

Als u ontevreden bent over een medewerker van Zorg & Sterk B.V. of vindt dat er een fout is gemaakt, volg dan de onderstaande stappen:

1. Gesprek met de betrokken medewerker

- Bespreek uw klacht eerst met de betrokken medewerker en probeer samen een oplossing te vinden.

2. Bemiddelingsgesprek met medewerker en/of leidinggevende

- Als stap 1 niet het gewenste resultaat oplevert, kunt u de klacht per e-mail melden en een bemiddelingsgesprek aanvragen met de betrokken medewerker en/of diens leidinggevende. Dit gesprek vindt binnen zes weken plaats na uw aanvraag.

- U kunt uw klacht melden via het klachtenformulier en schriftelijk een gesprek aanvragen op info@zorg-sterk.com.

3. Onafhankelijke klachtencommissie

- Als het bemiddelingsgesprek geen oplossing biedt, kunt u een officiële klacht indienen bij de onafhankelijke klachtencommissie. Zorg & Sterk B.V. werkt hiervoor samen met 'Klachtenportaal Zorg'. U kunt een klacht indienen via de website van

Klachtenportaal Zorg: [<https://klachtenportaalzorg.nl/klacht-indienen>]
(<https://klachtenportaalzorg.nl/klacht-indienen>).

Klachtenprocedure Klachtenportaal Zorg

1. Na ontvangst van uw klacht wordt deze beoordeeld door het klachtenloket van Klachtenportaal Zorg (KPZ). U ontvangt een bevestiging van uw klacht.
2. Binnen vijf werkdagen wordt contact met u opgenomen over het verdere verloop. Afhankelijk van de complexiteit en uw wensen wordt gekozen voor bemiddeling via een klachtenfunctionaris of directe behandeling door de klachtencommissie.
3. Bij bemiddeling wordt de zorgverlener op de hoogte gebracht van de klacht en krijgt hij/zij de kans om zijn/haar kant van het verhaal te doen. Er wordt gezocht naar een passende oplossing en u wordt op de hoogte gebracht van het resultaat. Als u tevreden bent, is de klacht afgehandeld.
4. Als bemiddeling niet tot een oplossing leidt, kunt u ervoor kiezen de klacht voor te leggen aan de klachtencommissie, die vervolgens een oordeel geeft over de gegrondheid van de klacht en eventuele aanbevelingen doet aan de zorgverlener. De commissie doet geen uitspraken over juridische aansprakelijkheid of schadevergoeding. Hierna is de klacht afgehandeld.

Hulp en Ondersteuning

Alle kinderen, jongeren, ouders en verzorgers die te maken hebben met jeugdhulp hebben recht op een onafhankelijke vertrouwenspersoon. U kunt hiervoor terecht bij Jeugdstem (AKJ vertrouwenspersonen in de jeugdhulp). Ondersteuning door de vertrouwenspersoon is gratis. De vertrouwenspersoon informeert u over uw rechten en plichten, geeft advies en ondersteunt bij het opstellen van een klachtbrief en bij gesprekken met Zorg & Sterk B.V. en/of de onafhankelijke klachtencommissie.

Neem contact op via 088 555 10 00 (werkdagen 09:00-17:00) of chat met een vertrouwenspersoon via [www.jeugdstem.nl](<http://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.

Bijlage A: Klachtenformulier

1. Klager

- Naam:

- Adres:

- Woonplaats:

- Telefoonnummer:

- E-mailadres:
- Datum inzending klacht:
- Betreffend(e) kind(eren):
- Naam: Geboortedatum:
- Naam: Geboortedatum:
- Naam: Geboortedatum:
- Relatie tot de kinderen:
- Naam en functie van de medewerker waarover wordt geklaagd (hierna te noemen: beklagde):
 - Naam: Functie:

2. Uw klacht

- Wat is concreet uw klacht? (Toelichting max 1 A4)
- Over welke periode gaat uw klacht?

3. Wat heeft u met uw klacht gedaan?

- Heeft u uw klacht bespreekbaar gemaakt met de beklagde?
- Heeft u uw klacht bij de leidinggevende van de beklagde kenbaar gemaakt?
- Heeft u contact opgenomen met AKJ?
- Wat is er met uw klacht gedaan en wat was het resultaat?
- Indien u een bijlage toevoegt, graag aangeven bij welk onderdeel van de klacht deze hoort.
- Wat wenst u met uw klacht te bereiken?

4. Bijlagen

5. Resultaat

Handtekening

2024 Zorg & Sterk| Alle rechten voorbehouden|
Webdesign by Sqaurespace.

[Algemene voorwaarden](#)

[Cookieverklaring](#)

[Klachtenprocedure](#)