



## 621 Procedure Klachten en klachtencommissie

### Woord vooraf

Het Mosterdzaad is een christelijke organisatie voor begeleid en beschermd wonen. Naast de begeleiding op locatie biedt Het Mosterdzaad ambulante woonbegeleiding en jeugdhulpverlening.

Bij het verlenen van goede zorg past ook een goede omgang met klachten. Het kan immers voorkomen dat u ergens niet tevreden over bent. U kunt bijvoorbeeld een klacht hebben over de organisatie of de bejegening door een medewerker. Soms zijn de verwachtingen ten aanzien van de zorg anders dan de daadwerkelijk geboden hulp. Laat het ons dan weten. Een gesprek met de betrokken medewerker of directie helpt onvrede meestal snel de wereld uit. Maar soms is dat niet voldoende. In dat geval kunt u een formele klacht indienen.

### Klachtenprocedure Het Mosterdzaad

Ieder persoon (cliënt / bewoner of een derde persoon) die met Het Mosterdzaad te maken heeft, kan een klacht hebben over datgene wat hij/zij (heeft) mee(ge)maakt in relatie tot Het Mosterdzaad.

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 uw ontevredenheid wordt weggenomen, dat misverstanden worden opgelost en dat we actie kunnen ondernemen wanneer uw ontevredenheid is gebaseerd op juiste gronden. Daarmee kunnen we de kwaliteit van onze zorg en dienstverlening alleen maar verbeteren.

Als u een klacht heeft over de Het Mosterdzaad, blijf dan niet zitten met uw ontevredenheid, maar stel dit aan de orde. De wijze waarop dit kan, is uitgewerkt in deze klachtenprocedure, zodat u weet hoe u 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.

### Klachtenregelingen

Het Mosterdzaad is aangesloten bij twee coöperaties (coöperatie Dichtbij en coöperatie Zorgkracht 12). Wanneer u zorg ontvangt bij Het Mosterdzaad via een van deze twee coöperaties, kunt u gebruik maken van de klachtenregeling van de betreffende coöperatie:

Klachtenregeling [Coöperatie Dichtbij](#).



## 621 Procedure Klachten en klachtencommissie

Klachtenregeling [Coöperatie Zorgkracht 12](#).

Ontvangt u zorg van Het Mosterdzaad buiten de coöperaties om, kunt u gebruik maken van onze eigen klachtenregeling. Zie pagina 4.

### **Vertrouwenspersoon jeugd**

Elke kind, jongeren of elke (pleeg)ouder of verzorger mag gebruik maken van de onafhankelijke vertrouwenspersoon. Een vertrouwenspersoon is iemand waarmee kinderen, jongeren, ouders of pleegouders in vertrouwen iets kunnen bespreken. Dus zonder dat een ander te horen krijgt wat er is besproken.

Een vertrouwenspersoon kan informatie geven over hoe de jeugdzorg in elkaar zit, wat je kunt verwachten, wat je rechten zijn, hoe je een gesprek op gang kunt brengen als iets je dwarszit, en hoe je een klacht kunt indienen. De vertrouwenspersoon adviseert en ondersteunt je hierbij. Daarbij kijken we altijd welke ondersteuning jouw voorkeur heeft.

Heeft u vragen of bent u ontevreden, dan kan je contact opnemen met:

De vertrouwenspersoon van Jeugdstem

Telefoon: 088-555 1000 (gratis bereikbaar op werkdagen tussen 9:00-17:00 uur)

Via de chat: [www.jeugdstem.nl](http://www.jeugdstem.nl) (De chat is doorgaans geopend van maandag t/m donderdag van 16:00-20:00 uur en op vrijdag van 15:00-17:00 uur)

De eigen onafhankelijke vertrouwenspersoon van de organisatie

Naam: Lenneke Fiere

Telefoon: 06-25008334

E-mail: [vertrouwenspersoon@hetmosterdzaad.nl](mailto:vertrouwenspersoon@hetmosterdzaad.nl)

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

### **Vertrouwenspersoon volwassenen**

Heeft u vragen of bent u ontevreden, dan kan je contact opnemen met:

Naam: Lenneke Fiere

Telefoon: 06-25008334

E-mail: [vertrouwenspersoon@hetmosterdzaad.nl](mailto:vertrouwenspersoon@hetmosterdzaad.nl)



## 621 Procedure Klachten en klachtencommissie

Bij de vertrouwenspersoon kan je met je verhaal terecht. De vertrouwenspersoon is bereikbaar als u vertrouwelijk met iemand wil praten die niet direct betrokken is bij het zorgproces. Diegene luistert naar uw verhaal en kan u helpen om uw klacht duidelijk te maken.



## 621 Procedure Klachten en klachtencommissie

### Klachtenregeling Het Mosterdzaad

#### **Jeugdwet**

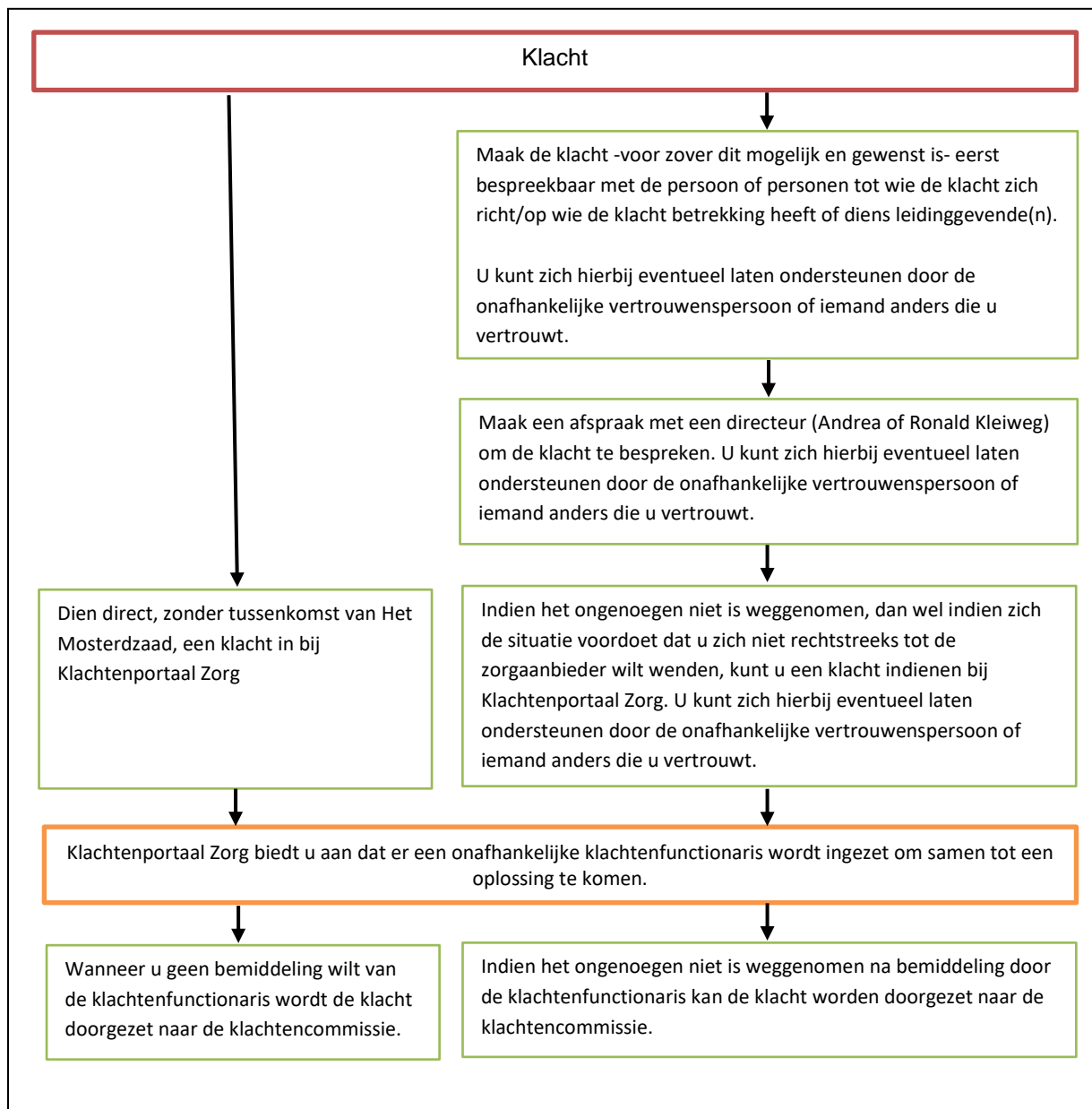
Klachtenregeling voor jeugdigen

#### **Heeft u een klacht?**

Op grond van de Jeugdwet treft Het Mosterdzaad een regeling voor de behandeling van klachten door een klachtencommissie over gedragingen van ons of van voor ons 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. Wanneer u een klacht heeft zijn er verschillende wegen die u kunt bewandelen om uw klacht bespreekbaar te maken.



## 621 Procedure Klachten en klachtencommissie



Het dienen van een klacht bij Klachtenportaal Zorg kan op verschillende manieren:

- Vul het klachtenformulier in <https://klachtenportaalzorg.nl/klacht-indienen>
- Verstuur de klacht per post naar:  
"Klachtenportaal Zorg"  
Westeinde 14a  
1601 BJ Enkhuizen



## 621 Procedure Klachten en klachtencommissie

Indien jij/u telefonisch contact of ondersteuning wenst van het Klachtenportaal Zorg kunt u contact opnemen via de mail ([info@klachtenportaalzorg.nl](mailto:info@klachtenportaalzorg.nl)) of telefonisch op telefoonnummer 0228-322205 (van 09.00 tot 12.00 uur).

### **Wilt u meer informatie?**

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

Kijk voor meer informatie:

- [Klachtenprocedure jeugdzorg](#)
- [Klachtenfunctionaris jeugdzorg](#)
- [Klachtencommissie jeugdzorg](#)
- [Klachtenreglement jeugdwet](#)

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>



## 621 Procedure Klachten en klachtencommissie

### **Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)**

Klachtenregeling voor volwassenen.

#### **Heeft u een klacht?**

Op grond van de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz) treft Het Mosterdzaad een klachtenregeling voor een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van hem betreffende klachten.

#### **Klachtenprocedure stap voor stap**

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).
2. Maak een afspraak met een directeur (Andrea of Ronald Kleiweg) om de klacht te bespreken. U kunt zich hierbij eventueel laten ondersteunen door een onafhankelijke klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg of iemand anders die u vertrouwt.
3. Indien het ongenoegen niet is weggenomen, dan wel indien zich de situatie voordoet dat u zich niet rechtstreeks tot de zorgaanbieder wilt wenden, kunt u een klacht indienen bij Klachtenportaal Zorg door het klachtenformulier in te vullen:  
<https://klachtenportaalzorg.nl/klacht-indienen>

Hierna begint de bemiddelingsfase.

4. Wanneer u niet tevreden bent met de oplossing en de behandeling van de klacht, dan mag u de klacht laten voorleggen aan de geschillencommissie.

Indien u telefonisch contact of ondersteuning wenst van het Klachtenportaal Zorg kunt u contact opnemen via de mail ([info@klachtenportaalzorg.nl](mailto:info@klachtenportaalzorg.nl)) of telefonisch op telefoonnummer 0228-322205 (van 09.00 tot 12.00 uur).

#### **Wilt u meer informatie?**

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

Kijk voor meer informatie:

- [Klachtenprocedure Wkkgz](#)



## 621 Procedure Klachten en klachtencommissie

- [Klachtenfunctionaris Wkkgz](#)
- [Geschillencommissie KPZ](#)
- [Klachtenreglement Wkkgz](#)

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>