



Externe klachtencommissie cliënten (onafhankelijk)

De **externe klachtencommissie** beoordeelt klachten **onafhankelijk** van My Home Cares. De commissie heeft meerdere leden en een **onafhankelijke voorzitter**. Je kunt hier terecht wanneer je een klacht wilt laten **beoordelen door een externe partij**.

Wanneer gebruik je de externe commissie?

- Je hebt jouw onvrede/klacht **eerst bij My Home Cares gemeld**, maar je bent **niet tevreden** over de uitkomst.
- Je wilt jouw klacht **direct** door een **onafhankelijke commissie** laten beoordelen.

Wat doet de commissie?

- **Ontvangst en triage** van jouw klacht.
- **Hoor- en wederhoor** (jij en My Home Cares worden gehoord).
- **Oordeel**: gegrond / deels gegrond / ongegrond.
- **Aanbevelingen** richting My Home Cares (voor verbetering).
- **Terugkoppeling** aan jou over de uitkomst.

Hoe dien je een klacht in? (via KPZ (Klachtenportaal Zorg))

De externe commissie die wij inzetten is **KPZ (Klachtenportaal Zorg)**.

Indienen: <https://klachtenportaalzorg.nl/klacht-indienen/>

E-mail: info@klachtenportaalzorg.nl

Telefoon: 0228-322205

*(Dit is een **externe** organisatie; ze staan los van My Home Cares.)*

Let op: KPZ hanteert eigen **termijnen en werkwijze**. Kijk voor details op hun website.

Wat zet je in je klacht?

- **Wat** is er gebeurd, **wanneer**, **wie** waren betrokken?
- Wat wil je met je klacht **bereiken** (gewenste oplossing)?
- Eventuele **bijlagen** (bijv. brieven of e-mails die relevant zijn).

Ondersteuning (vertrouwenspersoon)

Je kunt gratis hulp krijgen van de **Vertrouwenspersoon Jeugd** via **Jeugdstem/AKJ (Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg)**.

Contactpagina: <https://www.jeugdstem.nl/contact>

De vertrouwenspersoon is **onafhankelijk** en helpt je bij het verhelderen en indienen van je klacht. My Home Cares **werkt mee** en **laat de vertrouwenspersoon toe**.

Privacy (AVG (Algemene verordening gegevensbescherming))

De externe commissie verwerkt jouw gegevens **alleen** om je klacht te behandelen en bewaart deze volgens de **wet- en regelgeving**. Deel geen informatie die **niet nodig** is voor de beoordeling.

Bij **direct gevaar** bel je **112**. Bij zorgen zonder spoed kun je contact opnemen met **Veilig Thuis** in jouw regio.

Documenten (van My Home Cares)

- **Klachtenregeling My Home Cares (PDF)**
- **Vraag, klacht of tip – route en termijnen (PDF)**
- **Privacy & AVG (PDF)**

Contact My Home Cares (algemeen voor klachten):

E-mail: klachten@myhomecares.nl · **Telefoon (kwaliteitsfunctionaris):** 06-48390040