



Vraag, klacht of tip

We maken het voor jongeren, ouders en verwijzers **makkelijk en veilig** om ons te bereiken. Stel je vraag, dien een klacht in of geef een tip/compliment. We reageren **binnen 5 dagen** en gebruiken jouw feedback om beter te worden.

Snel naar

- **Vraag stellen** → reactie binnen 2 werkdagen
- **Klacht indienen** → ontvangst binnen 5 dagen, reactie binnen 6 weken
- **Vertrouwenspersoon Jeugd (onafhankelijk)**
- **Externe klachtencommissie cliënten (onafhankelijk)**

Veilig berichten (AVG) (Algemene verordening gegevensbescherming))

Gebruik onze **beveiligde berichtenbox** voor privacygevoelige informatie.

Start veilig bericht: <https://secure.myhomecares.nl/bericht>

*Stuur geen **BSN (Burgerservicenummer)** of medische gegevens via gewone e-mail.*

Niet voor bedoeld

- Geen **aanmeldingen** → gebruik de **Aanmeldpagina**
- Geen **afspraken verzetten/afzeggen** → bel je **begeleider/coördinator**

Heb je een vraag?

Via je begeleider/coördinator of de **Contactpagina**. Reactie: **binnen 2 werkdagen**.

Klacht indienen — zo werkt het

1. Eerst **samen oplossen** met je begeleider/coördinator.
2. **Officiële klacht (schriftelijk)** via beveiligd formulier of e-mail.
3. **Ontvangst: binnen 5 dagen.**
4. **Behandeling** door de **kwaliteitsfunctionaris** (hoor- en wederhoor).
5. **Reactie: binnen 6 weken.** Lukt dat niet, dan melden we tijdig **waarom** en **wanneer** wel.

Contact klachten

Kwaliteitsfunctionaris: klachten@myhomecares.nl of **06-48390040** (ma–vr 09:00–17:00)

Onafhankelijke vertrouwenspersoon Jeugd

Gratis, onafhankelijk (**Jeugdstem/AKJ**). Helpt jongeren/ouders bij vragen en klachten. Zij staan **los** van MHC. Wij **werken mee** en **laten toe**. Contact: <https://jeugdstem.nl/contact> of bel 088-555 1000.

Kom je er met ons niet uit?

Ga naar de **Externe klachtencommissie cliënten** onafhankelijk via KPZ (Klachtenportaal Zorg):
<https://klachtenportaalzorg.nl/klacht-indienen/>

Email: info@klachtenportaalzorg.nl

Tel: 0228-322205 (ma-vr 09:00-12:00)

Tip of compliment

We nemen tips op in onze **PDCA-verbetercyclus** en koppelen terug wat we ermee doen.

Veiligheid en spoed

Direct gevaar? Bel 112.

Zorgen zonder spoed? **Veilig Thuis** in jouw regio. We volgen de **Meldcode HG&K**.

Privacy (AVG)

We verwerken alleen wat nodig is en bewaren zo **kort mogelijk**. Delen zonder toestemming gebeurt alleen als **wettelijk vereist**.

Klacht indienen

- **Online (voorkeur):** gebruik ons beveiligde webformulier:
<https://www.myhomecares.nl/veilig-bericht>
Neem kort op: je naam/rol, contactgegevens, het onderwerp (vraag/klacht/tip/compliment) en een korte beschrijving (wat, wanneer, wie, wat wil je bereiken?). Voeg evt. bijlagen toe.
- **Schriftelijk (alternatief):** stuur een brief naar My Home Cares, t.a.v. Kwaliteitsfunctionaris, Pieter Calandlaan 1087, 1069 SE Amsterdam.
- **Telefonisch (privacygevoelig):** bel de kwaliteitsfunctionaris: **06-48390040**
(ma–vr 09:00–17:00).
- **AVG (Algemene verordening gegevensbescherming):** stuur geen BSN (Burgerservicenummer) of medische gegevens via gewone e-mail.
- **Termijnen:** je krijgt een ontvangstbevestiging binnen 5 dagen en een gemotiveerde reactie binnen 6 weken (of bericht met reden/nieuwe termijn).

Registratie & verbeteren (PDCA (Plan-Do-Call-Action))

Elke melding wordt **centraal geregistreerd** en periodiek geanalyseerd; verbeteracties landen in onze **PDCA-cyclus**.