

Klachtenprocedure

Gezond Gezag

Versie	2.0
Datum	08-01-2026
Verantwoordelijke	Directie Gezond Gezag

1. Stappen bij klachtenafhandeling

Indien u niet tevreden bent over onze geboden diensten, nodigen wij u graag uit om hierover met ons in gesprek te gaan. U kunt hiervoor contact opnemen met de betrokken medewerker of met het management van Gezond Gezag. Maarten van den Berg is binnen Gezond Gezag het interne aanspreekpunt voor klachten en signalen. Wij stellen het op prijs als klachten eerst met ons worden besproken, maar dit is niet verplicht. U kunt zich ook rechtstreeks wenden tot Jeugdstem en/of gebruikmaken van de onafhankelijke klachtenroute via Klachtenportaal Zorg.

2. Interne afhandeling en registratie

Klachten en signalen die rechtstreeks bij Gezond Gezag binnenkomen, worden intern geregistreerd en zorgvuldig opgevolgd. De betrokken medewerker en/of het management bespreekt de klacht met de cliënt en legt de afhandeling en eventuele afspraken vast. Waar een klacht aanleiding geeft tot een verbetermaatregel, wordt deze opgenomen in het verbeterregister. Klachten en terugkerende signalen worden periodiek geanalyseerd en meegenomen in de organisatiebeoordeling.

3. Adviespunt Zorgbelang / Jeugdstem

Gezond Gezag is aangesloten bij Adviespunt Zorgbelang/Jeugdstem. Dit is een organisatie die onafhankelijke cliëntondersteuners en vertrouwenspersonen in dienst heeft. Bij aanvang van het behandeltraject krijgen cliënten een flyer met daarop de gegevens van deze organisatie. Cliënten en ouders kunnen te allen tijde contact opnemen met deze organisatie.

4. Klachtenportaal Zorg

U kunt zich rechtstreeks wenden tot een onafhankelijke klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg. Dit kan ook zonder dat u de klacht eerst met Gezond Gezag heeft besproken. Wanneer een klacht niet informeel kan worden opgelost, biedt Klachtenportaal Zorg daarnaast toegang tot de voor Gezond Gezag geldende onafhankelijke klachten- en geschillenregeling. Meer informatie vindt u op de website van Klachtenportaal Zorg: <https://klachtenportaalzorg.nl>.

5. Rol van de externe klachtenfunctionaris

De externe klachtenfunctionaris kan diverse ondersteunende taken vervullen:

- Hulp bij het formuleren van de klacht,
- Ontvangst van de klacht,
- Eerste opvang van zowel zorgaanbieder als cliënt met betrekking tot de klacht,
- Verklaring van de klachtenprocedure,
- Luisteren, signaleren en adviseren,

- Bemiddelen tussen zorgaanbieder en cliënt.

Wij staan open voor constructieve communicatie en streven ernaar om ontevredenheid op een passende wijze te bespreken en op te lossen. Iedere klacht wordt serieus genomen. De afhandeling van klachten en eventuele verbetermaatregelen worden gebruikt om de kwaliteit van onze zorg- en dienstverlening verder te verbeteren.