

# Informatie over klachten, geschillen en vertrouwenspersoon

*GROEI Jeugd- en Gezinshulp , versie januari 2024*

*\* GROEI Jeugd- en Gezinshulp bestaat uit 2 afdelingen; Gezinsondersteuning GROEI (begeleiding, dagopvang, respijtzorg), en GROEI Samen GGZ (GGZ diagnostiek en behandeling)*

In deze brief staat beschreven hoe GROEI Jeugd- en Gezinshulp omgaat met klachten, geschillen. Ook vindt je bij wie je terecht kan wanneer je een vertrouwenspersoon nodig hebt.

## Inhoud

Klachten .....	2
Inschrijf bewijs Klachtenportaal voor de Zorg - GROEI Jeugd- en Gezinshulp.....	3
Vertrouwenspersoon cliënten.....	4

## Klachten

GROEI Jeugd- en Gezinshulp werkt volgens de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (Wkkgz).

Als je ontevreden bent, mag je dit met ons bespreken. Dit is niet verplicht.

Je mag altijd contact opnemen met Klachtenportaal Zorg. Je hoeft dit niet aan ons te melden.

Als je een klacht hebt over GROEI Jeugd en Gezinshulp, kan je deze klacht indienen bij Klachtenportaal voor de Zorg.

Klachtenportaal werkt volledig onafhankelijk en zal binnen 6 weken met hoor en wederhoor een bindende uitspraak doen over de klacht. Hier zijn voor cliënten geen kosten aan verbonden.

Zowel Gezinsondersteuning GROEI als GROEI Samen BV zijn aangesloten bij Klachtenportaal voor de Zorg.  
Lidmaatschapsnummer: 12972 (Gezinsondersteuning GROEI)

## Contactgegevens Klachtenportaal Zorg

### Postadres en bezoek op afspraak:

“Klachtenportaal Zorg”

Westeinde 14a

1601 BJ Enkhuizen

Mailadres: [info@klachtenportaalzorg.nl](mailto:info@klachtenportaalzorg.nl)

Telefoonnummer: 0228-322205

*Bereikbaar op werkdagen van 9:00 tot 12:00*

Website: <https://klachtenportaalzorg.nl/>

Directe link om een klacht in te dienen:

<https://klachtenportaalzorg.nl/klacht-indienen-klachtenportaal-zorg/>

# Inschrijf bewijs Klachtenportaal voor de Zorg - GROEI Jeugd- en Gezinshulp



Inschrijfbewijs voor kalenderjaar  
**2024**

Naam zorgaanbieder:	GROEI Jeugd- en Gezinshulp
ID lidmaatschap:	12972
Woonplaats:	Beusichem
Aanvangsdatum lidmaatschap:	2020-07-10
Aantal werkzame personen:	20

Het lidmaatschap Klachtenportaal Zorg betreft:

- ✓ Klachtenregeling
- ✓ Onafhankelijke Klachtenfunctionaris
- ✓ Klachtencommissie jeugd (jeugd zorg onder de Jeugdwet)
- ✓ Klachtencommissie WMO
- ✓ Aansluiting bij de Wkkgz erkende Geschilleninstantie KPZ
- ✓ Klachtenregeling Wzd: Nee



M.w. C. Geertman-van Wassenberg  
Bestuur Klachtenportaal Zorg

Klachtenportaal Zorg B.V. – Westende 14a – 1601 BJ Enkhuizen – NL 96 INGB 0007 7605 23  
KvK 75 161630 – BTW NL860173215B01- [www.klachtenportaalzorg.nl](http://www.klachtenportaalzorg.nl)  
© Klachtenportaal Zorg

## Vertrouwenspersoon cliënten

**JeugdStem**  
vertrouwenspersonen akj

**Advies  
punt** 

### Over Jeugdstem / Adviespunt Zorgbelang

Jeugdstem/Adviespunt Zorgbelang is de organisatie van vertrouwenspersonen in de jeugdzorg. Iedereen die te maken heeft met jeugdzorg en daar vragen over heeft, kan bij ons terecht. Voor informatie, advies of ondersteuning. Kinderen, jongeren en volwassenen kunnen met vragen of klachten naar een vertrouwenspersoon. Een vertrouwenspersoon kan meegaan naar gesprekken met de gemeente of een hulpverlener. Ook helpt de vertrouwenspersoon met het indienen van een klacht bij een klachtencommissie of bij het bezwaar maken bij de gemeente. Ondersteuning door de vertrouwenspersoon van Jeugdstem / Adviespunt Zorgbelang is gratis. Jeugdstem is een zelfstandige stichting, de vertrouwenspersonen zijn niet in dienst van een instelling voor jeugdzorg.

### Een Jeugdstem of Adviespunt Zorgbelang vertrouwenspersoon:

- geeft informatie en advies aan jongeren, ouders en verzorgers en legt uit hoe de jeugdzorg werkt;
- ondersteunt cliënten bij klachten over de jeugdzorg;
- geeft informatie over rechten en rechtspositie in de jeugdzorg;
- draagt bij aan verbetering van de kwaliteit van de jeugdzorg;

### Zo bereik je Jeugdstem

- Bel gratis naar 088 - 555 1000
- 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.
- Via Jeugdstem kan u zich aanmelden voor ondersteuning vanuit Adviespunt Zorgbelang.