



**ZORGEN & ZO INFOBLAD**  
**Klachtenprocedure**  
**De Geschillencommissie Zorg**  
**AJK vertrouwenspersonen in jeugdhulp**

**Zorgen & Zo** medewerkers streven naar tevreden cliënten en vertegenwoordigers.

We doen allemaal ons uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Als u vragen heeft of vindt dat iemand van ons u onjuist heeft bejegend of wij in onze zorg-/dienstverlening tekort schieten, dan willen wij dat graag van u horen. Wanneer u een vraag heeft of ontevreden bent of een klacht heeft, kunt u dat op verschillende manieren kenbaar maken;

**Voor WMO/ WLZ;**

- U kunt het bespreken met uw begeleider of zijn/haar leidinggevende  
T 046 7074892 of mail naar [info@zorgenenzolimburg.nl](mailto:info@zorgenenzolimburg.nl)
- U kunt uw klacht ook richten aan;  
De Geschillencommissie Zorg: [info@klachtenloket-zorg.nl](mailto:info@klachtenloket-zorg.nl)

**Voor Jeugd;**

1. U kunt het bespreken met uw begeleider of zijn/haar leidinggevende.
2. Wilt u onafhankelijk advies, heb je een vraag of een klacht?  
Bel naar het landelijke nummer van het AKJ, T 088 555 1000, of stuur een E-mail naar [info@@akj.nl](mailto:info@@akj.nl), of vul het contactformulier in op [www.akj.nl/contact](http://www.akj.nl/contact).
3. U kunt uw klacht ook richten aan De Geschillencommissie Zorg  
[info@klachtenloket-zorg.nl](mailto:info@klachtenloket-zorg.nl)  
Werkdagen van 9:00 tot 12:00 0228-322205 Spoedvragen: 0625186207
4. Bent u niet tevreden over de wijze hoe de klacht afgehandeld is, kunt u zich wenden tot de [info@klachtenloket-zorg.nl](mailto:info@klachtenloket-zorg.nl)  
Werkdagen van 9:00 tot 12:00 | T 0228-322205 Spoedvragen: 06-25186207



## **AKJ vertrouwenspersonen in de jeugdhulp**

Alle (pleeg)kinderen, (pleeg)ouders en verzorgers die te maken hebben met de jeugdhulp, hebben recht op een onafhankelijke vertrouwenspersoon. Daarvoor kunnen zij terecht bij het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ).

Ondersteuning door een vertrouwenspersoon is gratis.

Het AKJ is een zelfstandige stichting. Onze vertrouwenspersonen zijn niet in dienst van Zorgen & Zo of de plaatsende instantie.

## **Wat kan de vertrouwenspersoon voor jou doen?**

Het kan gebeuren dat je ontevreden bent over de hulp die je krijgt van Zorgen & Zo of de plaatsende instantie. Als je er niet uit komt met de hulpverlener van Zorgen & Zo neem dan contact op met de adviesdienst van het AKJ.

Allereerst luisteren we naar jouw verhaal. Soms helpt dat al. In ieder geval zal de vertrouwenspersoon je verhaal altijd serieus nemen. Zij of hij informeert je over je rechten en geeft advies. Ook kan de vertrouwenspersoon je ondersteunen bij het opstellen van een klachtbrief en bij een gesprek met Zorgen & Zo of de plaatsende instantie.

## **Zo bereik je het AKJ**

Op de website van het AKJ vind je meer informatie en alle contactgegevens. Je kunt ons bellen op 088 – 5551000, mailen met [info@akj.nl](mailto:info@akj.nl) of het contactformulier invullen op onze website. Je kunt ook chatten met een vertrouwenspersoon. Dat kan van maandag t/m donderdag van 16.00 tot 20.00 uur en op vrijdag van 15.00 tot 17.00 uur.