

Heb je een klacht?

Wij horen
het graag



Voor hulp en advies

Bel 0800 440 00 03 (gratis)

Chat op www.siriz.nl

E-mail naar hulp@siriz.nl

WhatsApp naar 06 2490 7555

Je kunt terecht met al je vragen.

Algemene gegevens

Nieuwe Gouwe Westzijde 1, 2802 AN Gouda

Postbus 60, 2800 AB Gouda

085 130 15 70, info@siriz.nl, www.siriz.nl

Volg ons ook op

Facebook, Twitter, LinkedIn en Instagram



Klachtenprocedure

Siriz doet er alles aan om goede preventie, ondersteuning en zorg te bieden. Toch kan er wel eens iets misgaan of kan het zijn dat je ergens niet tevreden over bent. Wij horen dit graag. Dat helpt jou en ons verder.

Vertrouwenspersoon

Als je graag ondersteuning wilt bij het bespreken van je klacht of ongenoegen of bij andere onderdelen van onze klachtenprocedure, dan kan dat. Je kunt bijvoorbeeld een familielid of een goede vriend vragen om je te helpen. Je kunt, als je jeugdhulp krijgt, ook gebruikmaken van een onafhankelijke vertrouwenspersoon van het AKJ. Als je meerderjarig bent kun je daarvoor terecht bij het Centraal Bureau Klachtenmanagement in de Zorg. Zie daarvoor ook de website: www.siriz.nl/vertrouwenspersoon.

Er zijn meerdere manieren waarop je een klacht of ongenoegen kenbaar kan maken. Je kiest zelf bij wie je je klacht indient en hoe. Dit kan mondeling en schriftelijk.

Bespreekbaar maken

In veel gevallen kan onvrede worden weggenomen door er met elkaar over te praten, zodat we het signaal ter harte kunnen nemen en er iets aan kunnen doen. Neem bij een klacht daarom gerust contact op met een medewerker van Siriz.

Online indienen

Je kunt je klacht of ongenoegen ook digitaal indienen bij de bestuurder van Siriz. Dit mag ook anoniem. Ga daarvoor naar: www.siriz.nl/klachtenprocedure/klachtenformulier. De bestuurder van Siriz zal, als jij dat wilt, contact met je (laten) opnemen.

Klachtenfunctionaris

Ook kun je je wenden tot onze onafhankelijke klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris vertelt je welke klachtmogelijkheden je hebt. De klachtenfunctionaris ondersteunt of bemiddelt bij het bespreken van een klacht. Ook kan de klachtenfunctionaris je begeleiden als je jouw klacht bij de onafhankelijke klachtencommissie wilt indienen. De klachtenfunctionaris is in dienst van het Centraal Bureau Klachtenmanagement in de Zorg (CBKZ) en is bereikbaar via het e-mailadres: klachtenfunctionarissiriz@cbkz.nl.

Klachtencommissie

Je hebt ook altijd het recht om contact te leggen met de door Siriz ingestelde onafhankelijke klachtencommissie. Deze commissie behandelt jouw klacht en geeft een advies aan alle betrokkenen over het oplossen ervan.

De contactgegevens van de klachtencommissie zijn:
Klachtencommissie Siriz
T.a.v. ambtelijk secretaris
Antwoordnummer 570
4200 WB GORINCHEM
E-mail: klachtencommissiesiriz@cbkz.nl

Wanneer je het er niet mee eens bent

Leg contact met de Geschillencommissie Zorg Algemeen (GZA), als je:

- vindt dat Siriz geen goede regeling heeft voor het afhandelen van klachten;
- vindt dat Siriz zich niet heeft gehouden aan de klachtenprocedure;
- het niet eens bent met de manier waarop je klacht door Siriz is behandeld.

Deze geschillencommissie behandelt alleen klachten over keuzehulp en geen klachten over hulpverlening die wordt gefinancierd op grond van de Jeugdwet of de Wmo. Je kunt bij de Geschillencommissie Zorg Algemeen gebruikmaken van het gratis klachtenloket en/of een beroep doen op een klachtenfunctionaris. Meer over het klachtenloket en de klachtenfunctionaris vind je op de website Klachtenloket Zorg. Zie voor meer informatie: degeschillencommissie.nl.

Wie mag klagen?

- jijzelf;
- jouw wettelijk vertegenwoordiger;
- iemand die jij machtigt;
- jouw nabestaande.

Ben je minderjarig, dan mag ook worden geklaagd door:

- een van jouw ouders, ook als zij geen gezag over jou hebben;
- jouw voogd;
- jouw pleegouder;
- een nabestaande van jouw ouder(s), pleegouder(s) of voogd;
- iemand anders die, samen met jouw ouder(s), gezag over je uitoefent.

Geheimhouding en dossiervoering

Voor alle betrokkenen bij een klachtenprocedure geldt een geheimhoudingsplicht. Dat betekent dat al jouw gegevens vertrouwelijk worden behandeld en niet aan derden worden verstrekt.

Meer informatie

Voor meer informatie over de klachtenprocedure van Siriz, kijk op www.siriz.nl/klachtenprocedure