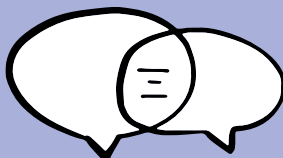
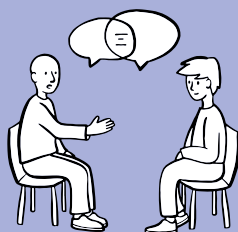
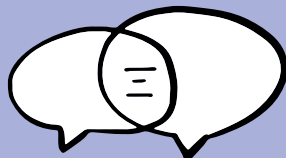
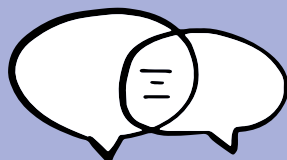
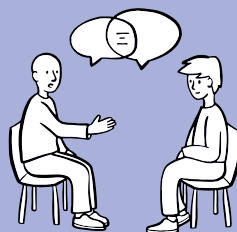
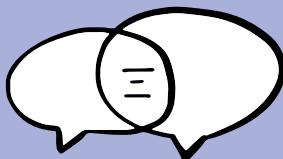
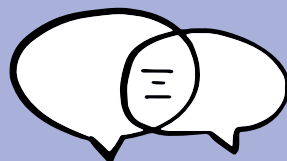
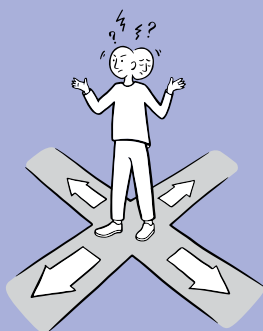
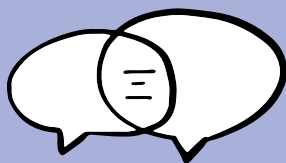
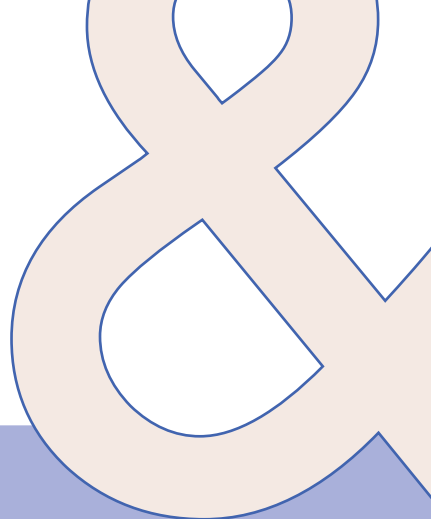


Ons Tweede Thuis **KLACHTEN CLIËNTEN**





Je hebt een klacht wat nu?

We doen ons best om jou zo goed mogelijk te ondersteunen.

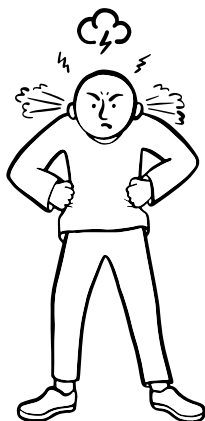
Als je ergens niet tevreden over bent, laat het ons weten!

Dan zoeken we samen naar een oplossing.

Klagen mag!

Een klacht hebben is niet leuk.

Je voelt je misschien boos, onbegrepen of vervelend.



Blijf er niet mee zitten,
laat het ons weten.

Vertel waar je een klacht over hebt. Dat helpt ons om de zorg en ondersteuning te verbeteren. Vind je het lastig om over je klacht te praten? Weet je niet goed hoe je dit kunt doen? Of wil je eerst eens rustig met iemand praten over je klacht? Dat kan!

Klachtbemiddelaar

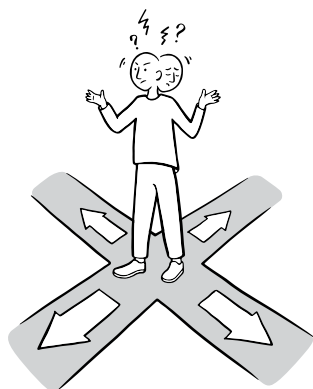
De klachtbemiddelaar weet alles over klachten en is er om jou te helpen.

Informatie

In deze folder staat wat je kunt doen als je een klacht hebt.

Op de website

www.onstweedethuis.nl/klachten
vind je informatie over 'klachten cliënten' en een filmpje over klachten.



Samen zoeken naar een oplossing

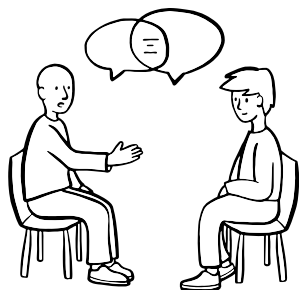
We proberen klachten zo snel en zo goed mogelijk op te lossen.

Dat is voor iedereen het prettigst.

STAP 1

Bespreek eerst je klacht

Heb je ergens een klacht over?
Bespreek het eerst met je begeleider.
Kom je er niet uit met je begeleider,
dan kun je de klacht ook met de
locatiemanager bespreken.
Door er samen over te praten,
vind je vaak al een oplossing.



praat erover

STAP 2

Klachtbemiddelaar

Is je klacht nog niet opgelost?
De klachtbemiddelaars van Ons
Tweede Thuis kunnen je verder helpen.
Alles wat je vertelt is vertrouwelijk.
Wat je vertelt wordt alleen met jouw
toestemming met anderen gedeeld.



klachtbemiddelaar

We kunnen je helpen bij het
opschrijven van je klacht en deze
onder de aandacht brengen
bij degenen over wie jij een
klacht hebt. Ook kunnen we een
gesprek regelen met diegene.
De klachtbemiddelaar kan bij dit
gesprek aanwezig zijn, om samen
met jullie naar mogelijkheden en
oplossingen te kijken.

Mocht je er dan nog niet uitkomen,
dan kan de klachtbemiddelaar je
ook doorverwijzen naar andere
instanties waar jij je klacht aan
kunt voorleggen.

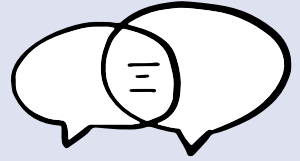
Gaat je klacht over onvrijwillige
zorg (over de Wet zorg en dwang)?
Dan kun je terecht bij de
vertrouwenspersoon van
Stemgever. Je kunt zelf contact
opnemen met Stemgever.
Je familie of vertegenwoordiger
kunnen dat ook doen.

www.stemgever.nl

Val je onder de Jeugdwet?
Dan kun je bellen, mailen of
chatten met Jeugdstem:

088 555 1000

www.jeugdstem.nl



CONTACT & INFORMATIE

Klachtbemiddelaars Ons Tweede Thuis

Hetty Siemeling 06 - 57 31 68 90

Markus ten Dam 06 - 44 13 61 60

klachtenclienten@onstweedethuis.nl

www.onstweedethuis.nl/klachten

► Heb je klachten over beperkingen in je vrijheid?

Neem dan contact op met een externe cliëntvertrouwenspersoon van Stemgever via

www.stemgever.nl

► Heb je een klacht over een andere cliënt?

Bespreek dit met je begeleider.

