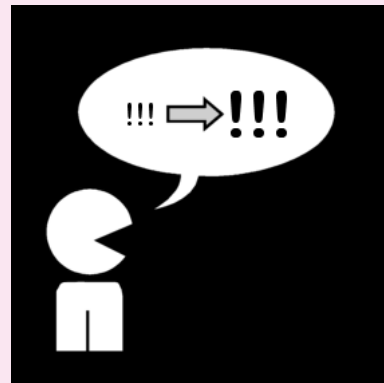
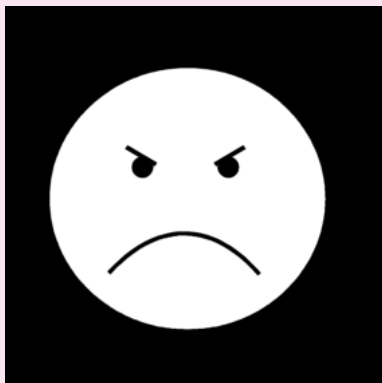


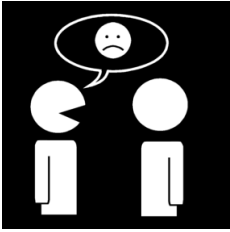
Heb je **vragen of problemen?**

Dan kan je praten met
een **vertrouwenspersoon**



Of heb je **een klacht?**
Dan kan je praten met
de **klachtenfunctionaris**

Wat kan je doen als je problemen hebt?



Zit je ergens mee? Bijvoorbeeld over iets wat je hebt meegemaakt.

Vind je het moeilijk om jouw probleem te vertellen?

Of weet je niet zo goed wat je moet doen?

Misschien wil je er over praten?



Dat kan bij jouw ondersteuner.

Dat kan ook bij een **vertrouwenspersoon**.

De vertrouwenspersoon luistert naar jou.

En neemt jouw verhaal altijd serieus.

De vertrouwenspersoon kan advies geven.

En zoekt met jou naar een oplossing.



Voorbeelden van problemen zijn:

Je bent bang voor iemand.

Iemand doet je pijn.

Iemand raakt je steeds aan.

Je bent verdrietig omdat er niemand is om mee te praten.

Je bent boos op de ondersteuners.

Je wilt iets maar het lukt niet.

Een vertrouwenspersoon gaat **vertrouwelijk** om met jouw vragen en problemen.

Dat betekent dat de vertrouwenspersoon alleen met jou erover praat en niet met anderen zoals jouw ondersteuners of huisgenoten.

Je kunt de vertrouwenspersoon bellen of mailen.

Een ondersteuner, je familie of de manager kan jou daarbij helpen als je dat wilt.



Zozijn heeft **twee vertrouwenspersonen** voor cliënten.

Je kunt zelf kiezen met wie je wilt praten.

1) Mieke Gondrie

Telefoon: 06 – 82 60 54 78

E-mail: info@gripopconflict.nl



2) Marcel Oostenbrink

Telefoon: 06 – 13 94 83 35

E-mail: 29oostenbrink@home.nl

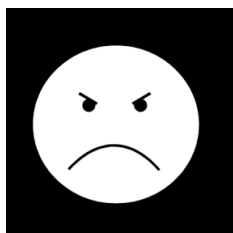
Naast de **vertrouwenspersoon** heeft Zozijn ook een **klachtenfunctionaris**.

De klachtenfunctionaris zoekt naar oplossingen voor klachten.

Wat is een klacht?

Zeggen dat je ontevreden bent.

Zeggen dat je iets niet wilt.



Voorbeelden van klachten zijn:

Ondersteuners komen afspraken niet na.

Je bent het niet eens met de huisregels.

Je bent het niet eens met de afspraken in jouw zorgplan.

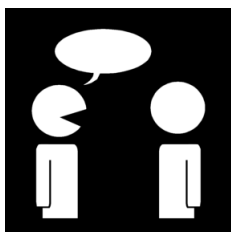
Wie kan er een klacht indienen?

Je kan zelf een klacht indienen,

jouw ouders

of jouw wettelijke vertegenwoordiger.

Wat kan je doen als je een klacht hebt?



Stap 1: Bespreken

Heb je een klacht? Praat erover.

Praat met de persoon over wie je niet tevreden bent.

Vertel je klacht aan een ondersteuner.

Misschien kan je familie je hierbij helpen.

Samen zoeken jullie naar een oplossing.



Stap 2: De manager

Lukt het niet om met je ondersteuner een oplossing te vinden?

Dan kan je met de manager praten.

Samen zoeken jullie naar een oplossing.

Stap 3: Meldpunt meldingen en klachten

Als er dan nog geen oplossing is, kan de **klachtenfunctionaris** misschien helpen.

De klachtenfunctionaris, de manager en jij zoeken samen naar een oplossing.

De klachtenfunctionaris kan ook de vertrouwenspersoon voor cliënten vragen om je te helpen.
Je kunt de klachtenfunctionaris ook al eerder om hulp vragen. Bijvoorbeeld om je te helpen bij het vertellen van een klacht. Je kunt de klachtenfunctionaris bellen of mailen.
Een ondersteuner, je familie of de manager kan jou daarbij helpen als je dat wilt.



De klachtenfunctionaris bij Zozijn is:

Peter van Leusden

Telefoon: 06 – 51 14 05 51

E-mail: meldpuntklachten@zozijn.nl

Stap 4: Klachtencommissie

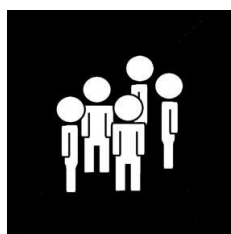
Zorgt ook het gesprek met de klachtenfunctionaris niet voor een oplossing?

Dan kun je met je klacht naar de klachtencommissie.

De klachtenfunctionaris kan jou hierbij helpen.

De klachtencommissie is een groep mensen buiten Zozijn die jouw klacht verder uitzoekt.

Je kunt met jouw klacht ook meteen naar de klachtencommissie. Het is niet verplicht om eerst met je ondersteuner of de manager praten.



Zit jij in de Wet langdurige zorg?

Dan kun je met je klacht naar een **Geschillencommissie**.

Dat kan direct. Of na de Klachtencommissie.

De klachtenfunctionaris kan jou hierbij helpen.

De Geschillencommissie is bereikbaar op: 070 – 31 05 380

Voor meer informatie: www.degeschillencommissiezorg.nl



De klachtencommissie is bereikbaar via de klachtenfunctionaris:

Telefoon: 06 – 51 14 05 51

E-mail: meldpuntklachten@zozijn.nl

Brieven kun je sturen naar:

Meldpunt Meldingen en Klachten Zozijn

T.a.v. de Klachtenfunctionaris

Postbus 10

7390 AA Twello

