



**Heb je een probleem
of een klacht?**





Wat kan je doen als je een probleem hebt?

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

Of omdat:

- Je bang bent voor iemand
- Iemand je steeds aanraakt
- Je verdrietig bent omdat er niemand is om mee te praten
- Je boos bent op de ondersteuners

Vind je het moeilijk om over jouw probleem te vertellen?

Wil je er over praten?



Vertrouwenspersonen

Bespreek je probleem dan met de vertrouwenspersoon.

Een vertrouwenspersoon luistert naar jou.

De vertrouwenspersoon praat verder met niemand over jouw probleem. Ook niet met jouw ondersteuners of huisgenoten.

Je kunt de vertrouwenspersoon bellen of mailen.

Dit mag je zelf doen. Je hoeft hier aan niemand toestemming voor te vragen.

Een ondersteuner, je familie of een vriend/vriendin kan jou daarbij helpen.

Zozijn heeft twee vertrouwenspersonen: Mieke en Helene.



Mieke Gondrie

Telefoon: 06 82 60 54 78

E-mail: info@gripopconflict.nl



Helene van Dongen

Telefoon: 06 24 53 66 42

E-mail: helene@athome.nl

Wat kan je doen als je iets moet doen wat je niet wilt?

Het kan zijn dat je graag iets wilt maar niet mag. Of dat je iets moet maar niet wilt. Bijvoorbeeld:

- Je moet medicijnen innemen die jij eigenlijk niet wil
- Je mag 's avonds niet meer op je Ipad, terwijl je dat wel wil
- Je mag geen bezoek ontvangen
- Je wil graag bij een vriend logeren, maar dat mag niet



Bespreek je vraag eerst met je ondersteuner.
De vertrouwenspersoon zorg en dwang kan jou daarbij helpen.
Kun je het niet met je ondersteuner oplossen?
Bespreek dan je vraag met de vertrouwenspersoon zorg en dwang.
Samen zoeken jullie naar een goede oplossing.

Je kunt de vertrouwenspersoon zorg en dwang bellen of mailen.
Een ondersteuner, je familie of de manager kan jou daarbij helpen.



Valerie Kolman (Zorg en Dwang)

Telefoon: 06 834 258 25

E-mail: valeriekolkman@stemgever.nl



Wanneer dien je een klacht in?

Ben je niet tevreden met de oplossing van jouw probleem?
Dan kun je een klacht indienen.

Je kan zelf een klacht indienen.
Ook jouw ouders of jouw wettelijke vertegenwoordiger
kunnen een klacht indienen.



Wat kan je doen als je een klacht hebt?

Stap 1

Bespreken

Heb je een klacht?
Praat met de persoon over wie je niet tevreden bent.
Misschien kan iemand je hierbij helpen.
Samen zoeken jullie naar een oplossing.

Stap 2

De manager

Lukt het niet om 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 klachten-
functionaris helpen. De klachtenfunctionaris en jij
kijken dan samen of jouw klacht naar de klachten-
commissie kan worden gestuurd.

Je kunt de klachtenfunctionaris ook al eerder om hulp vragen.

Bijvoorbeeld om je te helpen bij het vertellen van een klacht.

De klachtenfunctionaris bij Zozijn is:



Peter van Leusden

Telefoon: 06 51 14 05 51

E-mail: meldpuntklachten@zozijn.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

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.



We bieden liefdevolle en vak- kundige ondersteuning aan:

- volwassenen met een verstandelijke beperking,
- kinderen en jongeren met een ontwikkelingsprobleem,
- volwassenen, kinderen en jongeren met een niet-aangeboren hersenletsel zodat zij tot bloei kunnen komen en mee kunnen doen in de samenleving.



Hoofdkantoor

Molenallee 50
7384 AN Wilp
Postbus 10
7390 AA Twello

T (088) 575 3000
E info@zozijn.nl
I www.zozijn.nl



We zien
elkaar

