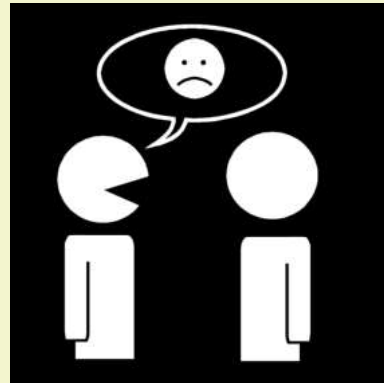
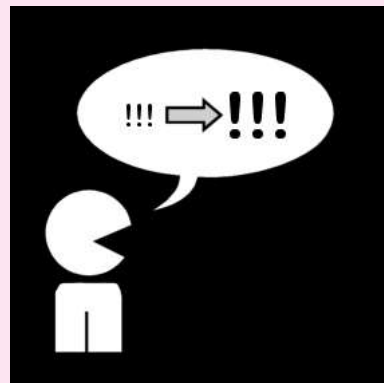


# Klachtenregeling cliëntenbrochure



Heb je **vragen of problemen?**

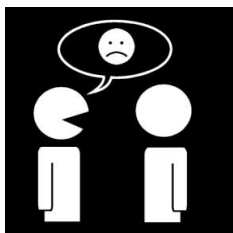
Dan kan je praten met  
een **vertrouwenspersoon**



Of heb je **een klacht?**

Dan kan je praten met  
de **klachtenfunctionaris**

## Wat kan je doen als je problemen hebt of iets moet doen wat je niet wil?



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

Vind je het moeilijk om jouw probleem te vertellen?

Wil je er over praten?



Dat kan bij een **vertrouwenspersoon**.

Of bij een **vertrouwenspersoon zorg en dwang** als het gaat om dingen die je niet wilt, en toch moet. Of dingen die niet mogen die je wel wilt. Dit heet onvrijwillige zorg.

Een vertrouwenspersoon luistert naar jou.

En zoekt met jou naar een oplossing.

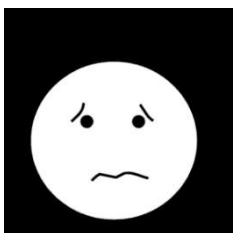
**Voorbeelden van problemen** zijn:

Je bent bang voor iemand.

Iemand raakt je steeds aan.

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

Je bent boos op de ondersteuners.



**Voorbeelden van onvrijwillige zorg** zijn:

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.



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.

Zo zijn heeft **2 vertrouwenspersonen** en

**1 vertrouwenspersoon zorg en dwang** 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](mailto:info@gripopconflict.nl)

2) **Stefan van Weers**

Telefoon: 06 – 218 317 91

E-mail: [stefan@innermatch.nl](mailto:stefan@innermatch.nl)



3) **Dianne Middelburg (Zorg en Dwang)**

Telefoon: 06 820 640 12

E-mail: [Diannemiddelburg@zorgbelangcvp.nl](mailto:Diannemiddelburg@zorgbelangcvp.nl)

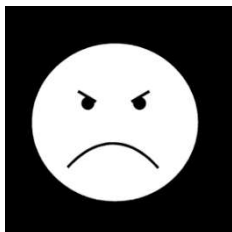


Naast de **vertrouwenspersoon** heeft Zozijn ook een **klachtenfunctionaris**.

De klachtenfunctionaris zoekt naar oplossingen voor klachten.

**Wanneer dien je een klacht in?**

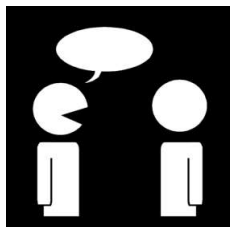
Ben je niet tevreden met de oplossing van jouw probleem?  
Dan kun je een klacht indienen.



**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.  
Misschien kan je familie 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 **klachtenfunctionaris** misschien helpen.

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



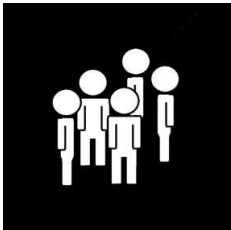
Je kunt de klachtenfunctionaris ook al eerder om hulp vragen. Bijvoorbeeld om je te helpen bij het vertellen van een klacht. Je kunt de klachtenfunctionaris bellen of mailen.

**De klachtenfunctionaris** bij Zozijn is:

**Peter van Leusden**

Telefoon: 06 – 51 14 05 51

E-mail: [meldpuntklachten@zozijn.nl](mailto: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.

Zit jij in de Wet langdurige zorg?

Dan kun je met je klacht naar een landelijke

**Geschillencommissie.**

De klachtenfunctionaris kan jou hierbij helpen.

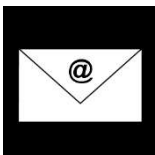
De Geschillencommissie is bereikbaar op: 070 – 31 05 380

Voor meer informatie: [www.degeschillencommissiezorg.nl](http://www.degeschillencommissiezorg.nl)

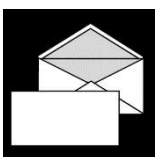


**De klachtencommissie is bereikbaar via de klachtenfunctionaris:**

**Telefoon:** 06 – 51 14 05 51



**E-mail:** [meldpuntklachten@zozijn.nl](mailto:meldpuntklachten@zozijn.nl)



**Brieven** kun je sturen naar:

Meldpunt Meldingen en Klachten Zozijn

T.a.v. de Klachtenfunctionaris

Postbus 10

7390 AA Twello

Januari 2023