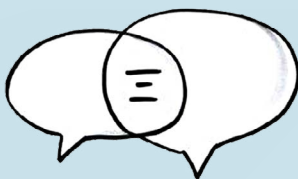
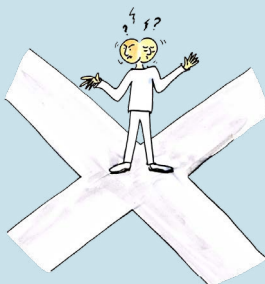


# & Ons Tweede Thuis KLACHTENREGELING



# & KLACHTENREGELING

---

## 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.**

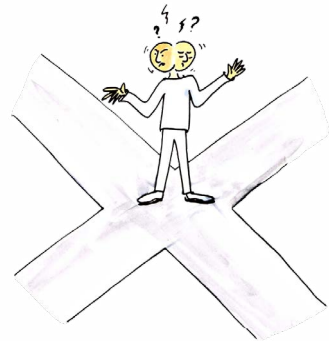
Vertel waar je een klacht over hebt. Dat helpt ons om de zorg en ondersteuning te verbeteren. Vind je het lastig om over je klacht te praten? Weet je niet goed hoe je dit kunt doen? Of wil je eerst eens rustig met iemand praten over je klacht? Dat kan!

### Vertrouwenspersoon klachten

De vertrouwenspersoon Klachten helpt je graag. Die 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 [www.onstweedethuis.nl](http://www.onstweedethuis.nl) vind je het klachtenreglement en een filmpje over klachten.



### Samen zoeken we een oplossing

We proberen klachten zo snel en zo goed mogelijk op te lossen. Dat is voor iedereen het prettigst.

## 1 Bespreek eerst je klacht

Heb je ergens een klacht over? Bespreek het eerst met je begeleider. Door er samen over te praten, vinden we vaak al een oplossing. Vind je dit lastig? Vraag dan hulp aan de vertrouwenspersoon.



PRAAT EROVER

## 2 Vertrouwenspersoon

Is je klacht nog niet opgelost? De vertrouwenspersoon Klachten van Ons Tweede Thuis kan je verder helpen om toch een oplossing te vinden.

Alles wat je vertelt is vertrouwelijk. Gaat je klacht over onvrijwillige zorg (over de Wet zorg en dwang)? Dan kun je terecht bij de vertrouwenspersoon van Stichting Zorgstem.

Je kunt zelf contact opnemen met de Stichting Zorgstem.



VERTROUWENSPERSOON

Je familie of vertegenwoordiger kan dat ook doen.

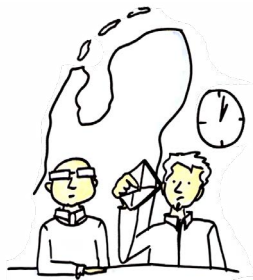
Val je onder de Jeugdwet?

Dan kun je naar een vertrouwenspersoon van het Advies- en Klachtenbureau Jeugdhulp.

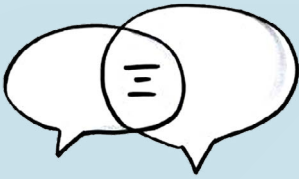
## 3 Is je klacht nog niet opgelost?

We proberen om klachten binnen zes weken op te lossen. Ben je nog niet tevreden over de oplossing? Dan kun je je klacht voorleggen aan een externe landelijke commissie.

- Heb je een klacht over zorg die je niet wil, over onvrijwillige zorg dus? Neem dan contact op met: Klachtencommissie onvrijwillige zorg: [www.kcoz.nl](http://www.kcoz.nl)
- Voor overige klachten kun je contact opnemen met: Geschillencommissie Zorg: [www.degeschillencommissiezorg.nl](http://www.degeschillencommissiezorg.nl)
- Als laatste mogelijkheid kun je je klacht voorleggen aan de rechter.



EXTERNE LANDELIJKE COMMISSIES



JIJ & IK

**Contact:**

Vertrouwenspersoon klachten Ons Tweede Thuis  
06-83242113  
klachtencliënten@onstweedethuis.nl  
www.onstweedethuis.nl/klachten

**Vertrouwenspersoon Stichting Zorgstem**

088-6781000  
info@zorgstemvertrouwenspersonen.nl  
www.zorgstemvertrouwenspersonen.nl

**Vertrouwenspersoon Advies- en Klachtenbureau Jeugdhulp**

088-5551000  
info@akj.nl  
www.akj.nl