

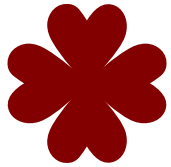
dichterbij

We dagen ieder mens uit!



**Ik wil ergens over praten,
bij wie moet ik zijn?**

**De cliëntenvertrouwenspersoon is er voor alle
cliënten van Dichterbij, hun ouders en verwanten.**



Dichterbij zet zich in om goede zorg te bieden aan alle cliënten.

Toch kan het gebeuren dat je als cliënt, ouder of verwant niet tevreden bent over de geboden zorg. Bijvoorbeeld omdat je vindt dat er niet goed naar jouw wens wordt geluisterd of dat er dingen gebeuren waar je het als cliënt niet mee eens bent of last van hebt.

In dat geval kun je met je probleem of je klacht terecht bij de cliëntenvertrouwenspersoon. Dat is iemand die naar jou luistert en je helpt om je problemen en klachten op te lossen.

De cliëntenvertrouwenspersoon is er speciaal voor jou en je familie en heeft een onafhankelijke positie, de hulp is kosteloos.

Deze folder is gericht op de cliënt maar vanzelfsprekend ook bedoeld voor ouders en verwanten.

Wat is er aan de hand?

Je hebt een vraag, een probleem of een klacht. Het kan gaan over lastige situaties met je medebewoners of met je begeleiders in je woning of op je werk.

Bijvoorbeeld dat je het ergens niet mee eens bent, dat je gepest wordt of dat iemand tegen je zin seks met je wil en je geen nee durft te zeggen. Het kan ook zijn dat je ontevreden bent over je behandeling of de begeleiding.



Wie kan jou dan helpen?

Als je een probleem hebt, probeer je natuurlijk eerst om het zelf op te lossen.

Soms kunnen je ouders helpen, een vriend of je begeleider.

Als dat niet lukt kun je ook hulp vragen aan een van de cliëntenvertrouwenspersonen.

- Deze luistert naar jou
- Neemt jou serieus
- Vertelt niets verder zonder jouw toestemming
- Helpt jou om manieren te vinden om je probleem op te lossen
- Helpt jou in gesprekken met anderen als jij dit wilt
- Helpt jou bij het indienen van een klacht

De cliëntenvertrouwenspersoon is op werkdagen bereikbaar van 9.00-17.00. Je kunt het telefoonnummer opvragen bij de centrale 088 7540 000 of opzoeken via www.dichterbij.nl/clientenvertrouwenspersonen.

Je kunt ook een email sturen naar cvp@dichterbij.nl

Hoe gaat het dan verder?

De cliëntenvertrouwenspersoon gaat met jou in gesprek over je probleem en samen kijken jullie welke mogelijkheden er zijn om het op te lossen.

Het kan zijn dat het nodig is om in gesprek te gaan met je begeleider of een medewerker van Dichterbij. In dat geval kan de cliëntenvertrouwenspersoon met je meegaan en je hierbij ondersteunen.

Is je probleem daarna opgelost of de klacht verminderd en ben je tevreden dan stopt het contact tussen jou en de cliëntenvertrouwenspersoon.

Is je probleem niet opgelost en wil je een klacht indienen, dan kan de cliëntenvertrouwenspersoon je ondersteunen door te helpen bij het schrijven van een brief voor de klachtencommissie. Als de klachtencommissie je uitnodigt om over de klacht te komen vertellen, in een hoorzitting, kan de cliëntenvertrouwenspersoon met je meegaan.



Alle stappen op een rij:

Heb je een vraag, probleem of klacht? Wat kun je dan doen?
Volg deze stappen.



Hoe kun je een klacht indienen?

Je kunt, met hulp van een cliëntenvertrouwenspersoon;

- je klacht in een brief schrijven
- je kunt bellen
- je kunt een afspraak maken om je klacht te komen vertellen
- je kunt een email sturen of een andere vorm van social media bijvoorbeeld een filmpje



Clënten en hun ouders of verwanten hebben de mogelijkheid om rechtstreeks een klacht in te dienen bij de klachtencommissie.

Een brief kun je sturen naar:
Klachtencommissie cliënten Dichterbij
Postbus 9, 6590 AA Gennep

Het telefoonnummer van de secretaris van de klachtencommissie en de volledige klachtenregeling vind je op www.dichterbij.nl/klachtenregeling

Je kunt ook een email sturen naar klachtenclient@dichterbij.nl en daar de klachtenregeling aanvragen.



Een klacht indienen doe je niet zomaar.

Toch kan het een eerste stap zijn op weg naar een oplossing.
Dus aarzel niet maar bel een cliëntenvertrouwenspersoon.