

Heb je een klacht? Samen zoeken we een oplossing.

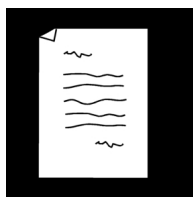
In deze folder lees je wat je moet doen als je een klacht hebt.



Trajectum wil graag dat je tevreden bent. Tevreden over de manier waarop we met je omgaan en over de ondersteuning die je krijgt. Zo kun jij de dingen doen die je graag wilt.



Soms lukt dat niet. Je bent dan ergens ontevreden over. Je hebt een klacht. Het is belangrijk dat je praat over jouw klacht. Dan zoeken we naar een oplossing.



Trajectum heeft een klachtenregeling. Daar staat in wat we doen met klachten. Er staat ook in wat je zelf kunt doen. En aan wie je hulp kunt vragen. Dit staat in deze folder.

Het lukt niet altijd om een klacht op te lossen. Maar er wordt wel geluisterd. Ook wordt altijd afgesproken wat anders kan.

Wat is een klacht?

Als jij laat weten dat je ontevreden over iets bent, dan is dat jouw klacht.

Er zijn 3 mogelijkheden:

1. praten met je begeleider
2. naar de vertrouwenspersoon
3. een klacht indienen

Je kiest zelf wat je wilt doen. Als jij laat weten dat je ontevreden over iets bent, dan is dat jouw klacht.

1. Praten

Als je een klacht hebt, praat je hierover met je persoonlijk begeleider. Jij kent je persoonlijk begeleider goed.

Dat helpt bij het praten.

Je legt uit waar je ontevreden over bent. Je persoonlijk begeleider probeert samen met jou de klacht op te lossen. Als dat lukt, ben jij tevreden en is jouw klacht weg.

Je kunt natuurlijk ook met iemand anders praten. Iemand die jij vertrouwt. Zodat jullie samen je klacht proberen op te lossen.



2. Gesprek vertrouwenspersoon

Soms ben je na het bespreken nog ontevreden.

Dan kun je kiezen voor een vertrouwenspersoon. Jullie praten over jouw klacht.

Een vertrouwenspersoon biedt hulp. Samen zoek je een oplossing.



Er is ook een vertrouwenspersoon voor onvrijwillige zorg.

Deze persoon kan je helpen bij:

- wat je kunt doen met jouw klacht
- het bespreken van jouw klacht
- het benaderen van een bemiddelaar
- het vertellen van jouw klacht aan de klachtencommissie
- het schrijven van een brief aan de klachtencommissie

De vertrouwenspersoon praat alleen met anderen over jouw klacht als jij dat goed vindt. Dit noemen we geheimhoudingsplicht.

Hoe bereik je de vertrouwenspersoon van Trajectum?

Zie de formulieren op de website, www.trajectum.nl/de-clientvertrouwenspersoon

Meer informatie

Op de website van Trajectum: www.trajectum.nl staat meer over de klachtenregeling van Trajectum.

Ook vind je daar het klachtenformulier. Op je afdeling kun je ook een folder vinden waarin meer informatie staat over de klachtenregeling.

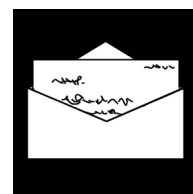
3. Ik wil toch een klacht indienen

Kom je er samen niet uit?

Wil je een klacht indienen?

Soms is door bespreken en bemiddelen jouw klacht niet opgelost. Dan kun je naar de klachtencommissie gaan. Je kunt ook meteen naar de klachtencommissie gaan.

De mensen van de klachtencommissie werken niet bij Trajectum. De commissie is speciaal voor klachten van cliënten. Jij kunt jouw klacht vertellen aan de commissie. Of je kunt een brief schrijven.



Je kunt hierbij hulp vragen. Bijvoorbeeld aan je persoonlijk begeleider.



De klachtencommissie behandelt jouw klacht. De mensen in de commissie luisteren naar jou. En ze luisteren naar de persoon waar jouw klacht over gaat.

Schrijf een brief:

Klachtencommissie Trajectum
Hanzeallee 2
8017 KZ Zwolle
Een postzegel is niet nodig.

Of schrijf een e-mail:

klachtencommissie@trajectum.info