

# Heb jij een klacht?

*Cliëntfolder over hoe om te gaan met ongenoegen*

**Bang**



**Boos**



**Verdrietig**



## **Bang, boos of verdrietig ...?!**

Je woont, logeert of werkt bij Adullam. Is er iets waar je bang, boos of verdrietig van wordt? Dan kan je hier met iemand over praten. We noemen dat een klacht indienen. In deze folder lees je hoe je dat kunt doen.

Vind je het moeilijk om te lezen of te schrijven, vraag dan of er iemand is die je wil helpen!

## **Praten helpt vaak al!**

Als je een klacht hebt, kun je er het beste over praten met de persoon om wie het gaat. Als je dit niet durft of niet kan, kan je het vertellen aan jouw persoonlijk begeleider of de 'leidinggevende' van die persoon. In de Bijbel wordt ook gesproken over het omgaan met problemen. Lees Mattheüs 18 vers 15-17 maar eens.

## **Vertrouwen is nodig!**

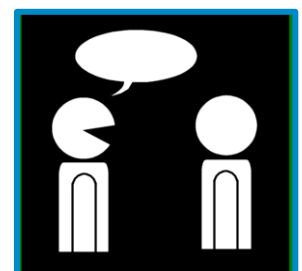
We vinden het binnen Adullam belangrijk dat we vertrouwen in elkaar hebben. Als je een klacht hebt mag je dat dan ook direct vertellen en zal daar met je over gepraat worden.

## **Respect moet er altijd zijn!**

Bij het praten over een klacht is het belangrijk dat je toch vriendelijk tegen elkaar bent, ook al ben je boos. Je moet van beide kanten netjes met elkaar omgaan.

## **Een ander erbij betrekken**

Als het niet lukt om met elkaar de klacht op te lossen kan het gebeuren dat er iemand anders bij geroepen wordt. Hier praten we dan eerst over met elkaar.



## Vertrouwenspersoon

Binnen Adullam zijn er vertrouwenspersonen. Deze mensen kunnen goed luisteren. Naar deze mensen kun je toegaan als je bijvoorbeeld met andere mensen niet over je klacht durft te praten. Zij houden het geheim. Ze vertellen het alleen verder als jij het goed vindt. Zij kunnen je helpen weer vertrouwen te krijgen in elkaar.

## Verschillende soorten klachten

Je hebt klachten die worden besproken met jou en de persoon om wie het gaat en eventueel met de leidinggevende of een vertrouwenspersoon, dit zijn kwesties of informele klachten. Hopelijk is de klacht snel opgelost!

Als je er samen niet uitkomt, kan je de klacht officieel indienen bij de klachtenfunctionaris, dan wordt het een formele klacht genoemd.

Je kan altijd bellen met de vertrouwenspersoon als je niet weet wat je het best kan doen.

## Klachtenfunctionaris

Adullam heeft een klachtenfunctionaris. In de wet staat dat dit moet. De klachtenfunctionaris is onafhankelijk, dit betekent dat hij niemand voortrekt.

De klachtenfunctionaris luistert naar je verhaal en zoekt samen met jou naar oplossingen. Als er geen oplossing is gekomen, zal de klachtenfunctionaris het aan de Raad van Bestuur vertellen.

## Kort samengevat

1. **Praat over je klacht met de persoon om wie het gaat en/of praat over je klacht met je persoonlijk begeleider.**
2. **Praat over de klacht met de leidinggevende van de persoon om wie het gaat.**
3. **Je kunt ook bellen of een e-mail sturen naar de vertrouwenspersoon.**
4. **Kom je er met elkaar niet uit, schrijf dan een e-mail of bel met de klachtenfunctionaris.**

## Tot slot

Adullam hoopt dat je na het lezen van deze folder weet wat je kunt doen als je een klacht hebt. We zullen proberen met elkaar de klacht zo goed mogelijk op te lossen.

## Vertrouwenspersonen

Mevrouw Marja Biemond-Bunt  
T 0318 - 55 59 76  
E [externevertrouwenspersoon@adullamzorg.nl](mailto:externevertrouwenspersoon@adullamzorg.nl)

Mevrouw Roelien Kin - Mokken  
Interne vertrouwenspersoon  
T 0522 75 09 16  
E [internevertrouwenspersoon@adullamzorg.nl](mailto:internevertrouwenspersoon@adullamzorg.nl)

## Klachtenfunctionaris

De heer A. Lagendijk  
T 06-30165939  
E [alagendijk@adullamzorg.nl](mailto:alagendijk@adullamzorg.nl)

