

Je bent niet tevreden. Wat kan je doen?

(voor cliënten, naasten en vertegenwoordigers)



	Ygdrasil wil graag dat je blij en tevreden bent met je woon- en/of dagbestedingsplek. Toch kan het gebeuren dat je ergens niet tevreden over bent. Dat willen we het graag weten. Jouw mening is belangrijk. Praat erover met je begeleider en als dat niet lukt met de teamleider en kijk samen naar een antwoord of een oplossing.
	Lukt het niet om hier met je begeleider of de teamleider over te praten? Of wil je dat niet? Dan kan je praten met de vertrouwenspersoon of de klachtenfunctionaris. Zij werken niet bij Ygdrasil en er zijn voor jou geen kosten aan verbonden.
	De vertrouwenspersoon: • luistert naar je • kijkt samen met jou wat je kan doen • helpt een oplossing te bedenken • helpt een gesprek voor te bereiden. Jouw verhaal is vertrouwelijk en alleen als jij het goed vindt praat de vertrouwenspersoon met anderen.
LSR = landelijk steunpunt (mede) zeggenschap	Heb je vragen of problemen met de zorg of begeleiding dan kan je mailen of bellen met de vertrouwenspersoon van het LSR. Voorbeelden zijn: • Je zit met iets wat je met niemand kan bespreken en vertrouwelijk is • Je hebt geluidsoverlast van andere cliënten • Je bent niet tevreden over je persoonlijk begeleider De vertrouwenspersoon is Elly van Rossum. Haar mailadres is e.vanrossum@hetlsr.nl en het telefoonnummer is 06 - 21 93 70 11.
	Soms moet je iets van Ygdrasil wat je niet wilt. Of wil je iets wat niet mag. Dit heet onvrijwillige zorg. Zorg die jij niet wilt mag alleen als iets onveilig is voor jezelf of voor een ander en als het niet anders kan. Dit staat in de Wet zorg en dwang. Heb je vragen of problemen met onvrijwillige zorg dan kan je mailen of bellen met de cliëntvertrouwenspersoon van Stemgever. Voorbeelden zijn: • Je moet je mobiele telefoon inleveren • Je mag niet deelnemen aan gezamenlijke koffie- of eetmomenten

Je bent niet tevreden. Wat kan je doen?

(voor cliënten, naasten en vertegenwoordigers)



	Je wilt andere dagbesteding en de begeleiding vindt dit niet goed. De cliëntenvertrouwenspersoon onvrijwillige zorg is Jarma Maas. Zij werkt niet bij Ygdrasil en er zijn voor jou geen kosten aan verbonden. Haar mailadres is jarmamaas@stemgever.nl en het telefoonnummer is 06 – 82 64 63 48.
	Ben je nog steeds boos of ontevreden? Dan kan je contact opnemen met de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris leest of hoort je klacht en gaat met jou en eventueel de persoon waarover de klacht gaat, in gesprek. Samen bespreken jullie hoe de klacht het beste opgelost kan worden. De klachtenfunctionaris is Sandra de Jong. Zij werkt niet bij Ygdrasil en er zijn voor jou geen kosten aan verbonden. Haar mailadres is s.dejong@hetlsr.nl en het telefoonnummer is 06 - 15 64 28 82.
	Is je klacht na het gesprek met de klachtenfunctionaris nog niet opgelost, dan kan je de klacht officieel indienen bij de bestuurder van Ygdrasil. Dat kan door een mail te sturen naar klachten@ygdrasil.nl of een brief naar de bestuurder van Ygdrasil, Langstraat 20, 8131 BC Wijhe. Je ontvangt binnen 5 dagen een bevestiging en binnen 6 weken een reactie op je klacht.
	Geschillencommissie gehandicaptenzorg (Wlz en Wmo) - volwassenen Ben je niet tevreden over de oplossing van de klacht dan blijft er een geschil bestaan. Je kan dit geschil voorleggen aan de geschillencommissie gehandicaptenzorg. Dit is een onafhankelijke commissie die landelijk werkt en waar Ygdrasil bij is aangesloten. Geschillencommissie gehandicaptenzorg Postbus 90600 2509 LP Den Haag Voor meer informatie: www.geschillencommissiezorg.nl
	Klachtenbehandeling over onvrijwillige zorg (Wet zorg en dwang) De behandeling van klachten over onvrijwillige zorg wordt gedaan door de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ). Als de bestuurder of de cliëntenvertrouwenspersoon onvrijwillige zorg een Wzd-klacht ontvangt, dan nemen zij contact op met het KCOZ.