



Klacht? Praat erover



Doen wat we geloven

Medewerkers van het Leger des Heils doen hun best om jou zo goed mogelijk te helpen. Toch kan het gebeuren dat je ontevreden bent. Dan heb je een klacht. In deze folder lees je wat je kunt doen om je klacht op te lossen. Een klacht oplossen kan op verschillende manieren.



Wie een klacht kan oplossen

Je kunt **zelf** een klacht oplossen, maar je kunt ook **hulp vragen** aan iemand anders:

- Aan iemand die je vertrouwt, zoals je ouders, andere familie of een vriend.
- Aan de cliëntvertrouwenspersoon van het Leger des Heils.
- Aan je wettelijk vertegenwoordiger.



Cliëntvertrouwenspersoon

De cliëntvertrouwenspersoon is er speciaal voor jou en niet voor het Leger des Heils. Deze vertrouwenspersoon kan je helpen bij het zoeken naar een oplossing voor je klacht. E-mail naar: m.ploeger@hetlsr.nl of bel naar: **06 15 27 12 92**.

Je klacht

Je klacht kan over 3 dingen gaan:

1. Over een beslissing van een medewerker van het Leger des Heils.
2. Over de manier waarop een medewerker met jou omgaat.
3. Over wat de medewerker wel en niet voor je kan doen en regelen.

Let op

Als je je onveilig voelt of op een andere manier vervelend, praat daar dan over met iemand die je vertrouwt. Doe dat zo snel mogelijk. Dit kan over medewerkers gaan of over andere mensen.

Wil je meer informatie?

Alle regels over een klacht oplossen staan in het klachtenreglement van het Leger des Heils. Deze regels staan op de website: legerdesheils.nl/klachten. Stel je vragen over deze folder aan je begeleider, de afdelingsmanager of de cliëntenraad.

Een klacht oplossen kan op verschillende manieren

Je kunt een klacht oplossen op verschillende manieren. Bij iedere manier kun je hulp vragen. Kijk links bij 'Wie een klacht kan oplossen' om te lezen aan wie je hulp kunt vragen.

1. Praat erover

Praat met de medewerker waar je klacht over gaat. Probeer samen een oplossing te vinden.



2. Praat met een andere medewerker

Soms helpt het niet om te praten met de medewerker waar je klacht over gaat. Praat dan met een andere medewerker. Bijvoorbeeld je begeleider of de afdelingsmanager.



3. Ga naar de klachtenfunctionaris

Je klacht is nog niet goed opgelost na manier 1 en 2 en je bent nog ontevreden. Je kunt dan naar de klachtenfunctionaris van het Leger des Heils. Je schrijft je klacht op in een e-mail of brief. Je klacht wordt dan officieel.

De klachtenfunctionaris zoekt samen met jou naar een oplossing voor je klacht. Je kunt de klachtenfunctionaris een e-mail sturen:

klachten.gwca@legerdesheils.nl of bel naar: **020 630 11 11**.



Klachtencommissie

Misschien ben je ontevreden over de oplossing van je klacht. Schrijf dan een brief over je klacht naar de klachtencommissie. De mensen in deze commissie werken niet bij het Leger des Heils. De commissie onderzoekt jouw klacht en zegt tegen het Leger des Heils wat zij het best kunnen doen.

Zet in je brief aan de klachtencommissie: je **naam** en **adres**, je **klacht** en **waarom je deze klacht hebt**.

Stuur je brief met de post of met een e-mail:

Klachtencommissie Leger des Heils W&G

Ambtelijk secretariaat

Antwoordnummer 570

4200 WB Gorinchem (Je hebt geen postzegel nodig)

E-mail: klachtenlegerdesheils@cbkz.nl

Krijg je hulp vanuit de WMO van gemeente Amsterdam?

Stuur je brief dan naar:

POA Klachtencommissie

Eerste Ringdijkstraat 5, 1097 BC Amsterdam

Of vul het onlineformulier in via

www.klachtencommissiepoa.nl

