

Van klacht naar verbetering

Klachtenbehandeling Leger des Heils Midden Nederland



Laat ons weten waar je mee zit, samen komen we verder

Wij willen je graag zo goed mogelijk helpen en ondersteunen. Vaak ben je daar tevreden over, maar misschien niet altijd. Soms kunnen er dingen gebeuren die je onterecht vindt. Of je voelt je niet serieus genomen. Misschien heb je een idee hoe het beter kan. In die gevallen kun je je klacht kenbaar maken. Samen proberen we deze op te lossen. Dat is in jouw én in ons belang!

Het Leger des Heils is er voor mensen zonder helper. Het maakt niet uit wat hun achtergrond of levensovertuiging is. Iedereen kan een beroep doen op het Leger des Heils. We sluiten aan bij wat de mensen nodig hebben. We hebben oog voor de hele mens en als het nodig is beginnen we steeds opnieuw. Het Leger des Heils gelooft in perspectief voor iedereen, omdat iedereen ertoe doet!

doen wat we geloven



Waarom deze folder?

Wij vinden het belangrijk dat je je prettig en veilig voelt bij ons. Als dat niet zo is, kun je daar wat aan doen. Wat je kunt doen, lees je hier. Bespreek het in ieder geval, want alleen dan komen we samen verder.

Met wie bespreek je je klacht?

1. Praat eerst met de persoon om wie het gaat. Vertel wat je vindt en luister naar het antwoord.
2. Kom je er samen niet uit, ga dan naar je persoonlijk begeleider.
3. Ook je trajectcoördinator of locatiemanager kun je aanspreken.

Vertrouwenspersonen
Hans en Mieke Schiedon
Hansschiedon@gmail.com
06-25179881

Corrie Jongejans
c.jongejans@planet.nl
06-22374147

Wat als je er niet uitkomt?

Dan kun je contact opnemen met de klachtenfunctionaris van het Leger des Heils. Hij of zij werkt onafhankelijk van de organisatie. Je kunt bellen, mailen of een brief schrijven.

Klachtenfunctionaris
Aïdadreef 8, 3561GE, Utrecht
klachtenfunctionaris.mn@legerdesheils.nl
030-2749121

Bijna altijd komen we er via deze weg uit. Maar als het echt niet lukt, kun je je klacht nog schriftelijk indienen bij een externe commissie:

Klachtencommissie Leger des Heils W&G
t.a.v. Ambtelijk Secretaris
Antwoordnummer 570
4200 WB Gorinchem

"Ik heb erg lang veel last gehad van de harde muziek van mijn buurman. Soms kon ik 's nachts gewoon niet slapen. Ik durfde dat niet goed te bespreken met hem. Toen heb ik mijn persoonlijk begeleider gevraagd mij te helpen. Hij heeft ervoor gezorgd dat we met zijn drieën goede afspraken hebben gemaakt. Nu gaat het veel beter. Ik weet nu ook beter hoe ik iemand kan aanspreken. Als ik een volgende keer een probleem heb, weet ik wat ik kan doen!"

Wat kun je bespreken?

Je bent ontevreden over iets of iemand.

Bijvoorbeeld:

- * Je wilt dat er beter naar je wordt geluisterd
- * Je wilt een belangrijke huisregel veranderen
- * Je wilt dat een medebewoner of begeleider anders met je praat of met je omgaat
- * Je wilt je nog veiliger voelen
- * Je hebt een idee hoe iets beter kan

Wie kan je hierbij helpen?

Op de afdeling liggen klachtenformulieren, waarop je je klacht kunt beschrijven. Je kunt het formulier aan je persoonlijk begeleider geven. Als je hier hulp bij wilt of advies over hoe je jouw situatie het beste kan bespreken, dan is er een vertrouwenspersoon. Deze is er om jou te helpen. Hij of zij kan ook bij het gesprek aanwezig zijn. De vertrouwenspersoon behandelt je situatie vertrouwelijk.

