

# Hoe is het geregeld met klachten?

## **Klachtenregeling**

Heb je een probleem?

Ben je ergens boos of verdrietig over?

Heb je een klacht?

## **Praten**



Het is altijd goed om er met iemand over te praten.

Praat eerst met degene waarover de klacht gaat of praat met je persoonlijk begeleider om zo samen de klacht op te lossen. Maar dat kan ook een vriend zijn, of je familie, je mentor of curator.

## **Klachtenfunctionaris**

Wil je een klacht indienen?

Heb je daar ondersteuning bij nodig?

Dan kun je naar de klachtenfunctionaris van Actolei.

De klachtenfunctionaris is onpartijdig.

De klachtenfunctionaris zorgt voor informatie, advies en bemiddeling bij klachten.

Hij of zij kan een gesprek regelen met jou alleen of met anderen erbij.

Hij of zij kan ook vertellen hoe je een klacht indient bij de onafhankelijke klachtencommissie.

Je klacht wordt altijd vertrouwelijk behandeld.

## **Contact klachtenfunctionaris**

Wil je in contact komen met de klachtenfunctionaris?

Stuur een mail naar [klacht@actolei.nl](mailto:klacht@actolei.nl)

We willen de klacht graag snel met jou oplossen. Je helpt ons door

het klachtenformulier in te vullen en te mailen naar de klachtenfunctionaris, Kitty Oude Bruinink ([klacht@actolei.nl](mailto:klacht@actolei.nl))

## **Heb je een klacht over onvrijwillige zorg?**

### **Clientvertrouwenspersoon WZD**

Heb je een klacht over onvrijwillige zorg dan kun je naar de clientvertrouwenspersoon WZD. De clientvertrouwenspersoon zorgt voor informatie, advies en bemiddeling bij klachten rondom onvrijwillige zorg. Hij of zij kan je ook helpen bij het indienen van een klacht.

### **Contact Clientvertrouwenspersoon**

Wil je in contact komen met de clientvertrouwenspersoon WZD?

Margreeth Rebers

LSR-cliëntenvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang

 Stuur een mail naar [m.rebers@hetlsr.nl](mailto:m.rebers@hetlsr.nl)

## **Tot slot**



Het is goed als je vertelt wat je dwars zit.

Daar leren we van.

Zo kunnen we de zorg en ondersteuning bij Actolei verbeteren.