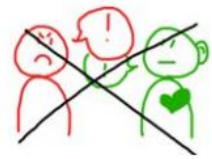
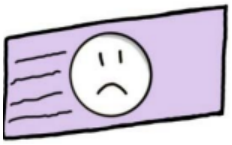
Je bent niet tevreden. Wat kan je doen?
(voor cliënten, naasten en (wettelijk) vertegenwoordigers)

	De Parabool wil graag dat je blij en tevreden bent met je woon- en/of dagbestedingsplek en de begeleiding. Toch kan het gebeuren dat je ergens niet tevreden over bent of ergens mee zit. Dan willen we het graag weten. Jouw mening is belangrijk. Praat erover met je begeleider en als dat niet lukt met de gedragsdeskundige of de teamleider en kijk samen naar een antwoord of een oplossing.
	Lukt het niet om hier met je begeleider, de gedragsdeskundige 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 de Parabool 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.
JeugdStem vertrouwenspersonen akj	Voor kinderen (onder de 18 jaar) is de vertrouwenspersoon Daniëlle Weernink van Jeugdstem. Haar mailadres is d.weernink@jeugdstem.nl en het telefoonnummer is 06 – 25 64 49 48 of 088 - 555 10 00.
LSR *LSR = landelijk steunpunt (mede) zeggenschap	Voor cliënten boven de 18 jaar: 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.
stemgever cliëntenvertrouwenspersoon onvrijwillige zorg	Soms moet je iets van de Parabool 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 wilt andere dagbesteding en de begeleiding vindt dit niet goed.

© harte kamp

Je bent niet tevreden. Wat kan je doen?
(voor cliënten, naasten en (wettelijk) vertegenwoordigers)

	De cliëntenvertrouwenspersoon onvrijwillige zorg is Jarma Maas. Zij werkt niet bij De Parabool en er zijn voor jou geen kosten aan verbonden. Haar mailadres is jarmamaas@stemgever.nl en het telefoonnummer is 06 – 82 64 63 48. Voor **locatie Te Passe** is de vertrouwenspersoon Lorraine Reinders. Haar mailadres is lorrainereinders@stemgever.nl en het telefoonnummer is 06 - 21 38 51 22.
	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 werkt bij het LSR en werkt dus niet bij De Parabool en er zijn voor jou geen kosten aan verbonden. Haar naam is Sandra de Jong. Het 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 formeel indienen bij de bestuurder van de Parabool. Dat kan door een mail te sturen naar klachten@deParabool.nl of een brief naar de bestuurder van de Parabool, Brederodelaan 41, 7412 NG Deventer. Je ontvangt binnen 5 dagen een bevestiging en binnen 6 weken een reactie op je klacht. Voor klachten over jeugdhulp (Jeugdwet) is de Parabool aangesloten bij de Klachtencommissie Zozijn. De bestuurder zorgt ervoor dat de klacht zo snel mogelijk bij de Klachtencommissie wordt ingediend en brengt je hiervan op de hoogte.
de geschillencommissie zorg	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 de Parabool 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). Een klacht kan je indienen via Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg - De Geschillencommissie Zorg Voor de klager zijn hier geen kosten aan verbonden.