



Klachtenregeling voor Cliënten – Centrum2020

01 Klacht of Onvrede?

Soms gaat er iets niet goed. Ben je boos, verdrietig of ontevreden over de gekregen ondersteuning? Dat willen we graag weten. Hieronder lees je met wie je in gesprek kunt gaan en wie jou kan helpen.

02 Praten met jouw Sociotherapeut

Bij Centrum2020 staan we voor goede zorg en behandeling. Dit doen we samen in overleg met elkaar. Desondanks kan het voorkomen dat er iets voorvalt dat leidt tot ontevredenheid. Geef dit vooral meteen aan bij jouw sociotherapeut. Door jouw onvrede te bespreken op de plek waar deze is ontstaan, kunnen we samen direct zoeken naar een oplossing.

03 Praten met een Vertrouwenspersoon

Een vertrouwenspersoon luistert naar jou en neemt jouw verhaal serieus. Als je wilt, geeft de vertrouwenspersoon advies of zoekt samen met jou naar een oplossing. Jouw verhaal wordt niet met anderen besproken als jij dat niet wilt. Er is een vertrouwenspersoon voor volwassenen (18+) en voor jeugdigen (18-)

Wanneer het niet lukt of niet prettig voelt om het probleem met de betrokkene(n) te bespreken, kun je terecht bij een onafhankelijke vertrouwenspersoon.

Contactgegevens Vertrouwenspersoon voor volwassenen.

De vertrouwenspersoon voor Centrum2020 is iedere werkdag telefonisch bereikbaar van 9:00 tot 17:00 uur.

- E-mailadres: vertrouwenspersoon@erisietsmisgegaan.nl
- Telefoonnummer: 035-203 13 73

Contactgegevens Vertrouwenspersoon jeugd Jeugdstem

- Bel gratis naar 088 – 555 1000
- Chat met een vertrouwenspersoon via www.jeugdstem.nl De chat is open van maandag t/m donderdag van 16.00–20.00 uur en op vrijdag van 15.00–17.00 uur.

Inzetten van een Klachtenfunctionaris

Als je er met jouw sociotherapeut en/of vertrouwenspersoon niet uitkomt, kun je de klachtenfunctionaris inschakelen. Deze is onafhankelijk en werkt vanuit [Erisietsmisgegaan.nl](https://erisietsmisgegaan.nl).

De klachtenfunctionaris:

- Luistert naar jouw klacht;
- Geeft informatie en advies;
- Hoort ook het verhaal van Centrum2020;
- Speelt een bemiddelende rol gericht op een duurzame oplossing;
- Geeft geen oordeel over de klacht;
- Reageert binnen 6 weken op jouw klacht;

Je kunt ook direct contact opnemen met de klachtenfunctionaris. Deze hulp is gratis.

Contactgegevens Klachtenfunctionaris

Je kunt een klacht indienen via de website van Erisietsmisgegaan.nl:

<https://erisietsmisgegaan.nl/onvrede-melden>

De klachtenfunctionaris is ook telefonisch bereikbaar op 035 1031585.

Contactgegevens Klachtenfunctionaris Jeugd

De klachtenfunctionaris voor cliënten die op grond van de Jeugdwet zorg ontvangen is bereikbaar hun website: <https://erisietsmisgegaan.nl/onvrede-melden/>

Klachtencommissie Jeugdwet

Als de behandeling van je klacht niet tot een voor jou goede oplossing heeft geleid of als je geen bemiddeling wenst dan kun je je klacht voorleggen aan de onafhankelijke klachtencommissie Jeugdwet van [Erisietsmisgegaan.nl](https://erisietsmisgegaan.nl).

De klachtencommissie bestaat uit een onafhankelijk voorzitter en tenminste twee onafhankelijke leden: één of meer leden die worden geacht het perspectief van zorgvrager te kunnen vertegenwoordigen en één of meer leden die het perspectief van de zorgverlener kunnen vertegenwoordigen. De commissie wordt bij de behandeling van een klacht bijgestaan door een secretaris. De leden en de secretaris zijn onafhankelijk van de partijen die bij de klacht betrokken zijn.

De cliënt kan het geschil binnen vijf jaar na kennisgeving voorleggen aan de bij ons aangesloten Klachtencommissie.



05

De Geschillencommissie Wkkgz

Als een klacht in de Wlz niet naar tevredenheid is opgelost, kun je deze voorleggen aan de Geschillencommissie van Er is iets misgegaan.

Website: www.erisietsmisgegaan.nl

06

Vertrouwelijkheid

Iedereen die betrokken is bij de behandeling van klachten is verplicht tot geheimhouding van vertrouwelijke gegevens, tenzij de wet of de uitvoering van de klachtenregeling anders vereist.

Centrum2020

Nieuwe Linie 200, 5264 PJ Vught

Tel: 073 72 00 878

E-mail: info@centrum2020.nl

Website: www.centrum2020.nl



