

"Alle mensen hebben recht op een waardig en goed leven, midden in de samenleving. Want iedereen doet ertoe. Dit is waar Anton Constandse voor staat"



Anton Constandse

De Werf 15 II
2544 EH Den Haag
070 321 02 14

info@stichtingantonconstandse.nl

www.stichtingantonconstandse.nl

**Ontevreden? Klacht?
Ga met ons in gesprek**



**Uniek
in herstel
Je doet
ertoe**

 **anton constandse**

Ben je ontevreden of heb je een klacht?

Je verdient de beste ondersteuning tijdens je herstel. Dat vinden we erg belangrijk bij Anton Constandse. Toch kan het gebeuren dat je ergens ontevreden over bent.

Bijvoorbeeld als:

- je vindt dat je herstelondersteuner niet goed te werk gaat;
- je problemen met andere cliënten hebt en je wordt niet goed geholpen om het op te lossen;
- je privacy niet wordt gerespecteerd.

Ga hier dan met ons over in gesprek. Zodat we er samen iets aan kunnen doen.

Je leest hieronder met wie je in gesprek gaat over je klacht, en op welk moment. Maar je kunt altijd kiezen voor een andere volgorde. Als je bijvoorbeeld direct met de gebiedsmanager wilt spreken, dan kan dat ook.

Verder kun je bij ieder gesprek om advies of hulp vragen van Frank Schneider, cliëntvertrouwenspersoon bij Anton Constandse, via: cvp@stichtingantonconstandse.nl of 06 10 486 879.



1 Nodig je herstelondersteuner uit voor een gesprek

Het is belangrijk om eerst met je eigen herstelondersteuner te praten. Waar ben je niet tevreden over? Plan samen een moment in om het rustig te bespreken. Zodra je je herstelondersteuner hebt uitgenodigd voor een gesprek, mag je binnen 7 dagen reactie verwachten. In de meeste gevallen lost een gesprek met de herstelondersteuner veel op.

Maar is je klacht niet opgelost? Dan volgt stap 2.

2

Vraag een gesprek aan met de senior herstelondersteuner

Je bespreekt met de senior herstelondersteuner waar je niet tevreden over bent. Hier kan je eigen herstelondersteuner bij zijn, maar je beslist zelf of je dat wilt.

Weet je niet wie de senior herstelondersteuner is? Dan kun je dat aan je eigen begeleider vragen. Als je dat liever niet doet, kun je contact opnemen via info@stichtingantonconstandse.nl of via (070) 321 02 14. Geef hierbij de naam van je woning door. Of de wijk waarin je woont.

Nadat je de senior herstelondersteuner hebt uitgenodigd voor een gesprek, moet je binnen 14 dagen reactie krijgen.

Komen jullie er niet uit? Dan volgt stap 3.

3

Vraag een gesprek aan met de gebiedsmanager

Je vertelt in het gesprek met de gebiedsmanager wat er aan de hand is. De gebiedsmanager wil graag jouw kant van het verhaal horen.

De gegevens van de gebiedsmanagers kun je vragen aan je eigen herstelondersteuner of aan de senior. Je kunt ook contact opnemen via info@stichtingantonconstandse.nl of (070) 321 02 14. Geef hierbij de naam van je woning door. Of de wijk waarin je woont.

Nadat je de gebiedsmanager hebt uitgenodigd voor een gesprek, moet je binnen 31 dagen reactie krijgen.

Is je klacht nog niet opgelost? Dan volgt stap 4.

4

Externe klachtencommissie

Ben je er met je herstelondersteuner, de senior en de gebiedsmanager niet uit gekomen? Dan kun je terecht bij de externe klachtencommissie. Je kunt hiervoor contact opnemen via klachtencommissiesac@stichtingantonconstandse.nl.