

Je zit ergens mee. Wat kan je doen?

	Bij de Hartekamp Groep werken we aan een goede dag voor iedereen. Toch kan het zo zijn dat je boos of ontevreden bent. Of je bent het ergens niet mee eens of je zit ergens mee. Dat mag je altijd zeggen. Tegen je begeleider, je familie of je vertegenwoordigers. Jouw mening is belangrijk. Meestal komt er een antwoord of een oplossing.
	Lukt het niet om hier met je begeleider of verwanten over te praten? Of wil je dat niet? Dan kun je in gesprek met een vertrouwenspersoon. Zij werken niet bij de Hartekamp Groep. Praten met een vertrouwenspersoon kost geen geld.
	De vertrouwenspersoon luistert naar je. Samen kijken jullie wat je kunt doen. De vertrouwenspersoon helpt je een oplossing te bedenken. Of kan helpen een gesprek voor te bereiden. Jouw verhaal blijft in vertrouwen. Alleen als jij dat goed vindt praat de vertrouwenspersoon met anderen. De vertrouwenspersoon is er ook voor je familie.
	Er zijn verschillende vertrouwenspersonen. Voor zorg of begeleiding, onvrijwillige zorg en voor jeugdhulp.



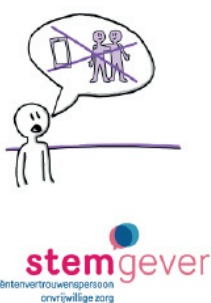
* LSR = Landelijk Steunpunt
(Mede)zeggenschap

Bij de Hartekamp Groep krijg je zorg of begeleiding. Heb je vragen of problemen met de **zorg of begeleiding**?

Dan kun je bellen of mailen met de vertrouwenspersoon van het LSR*.

Voorbeelden wanneer je naar de vertrouwenspersoon zorg kunt gaan:

- Je hebt geluidsoverlast van andere cliënten.
- Je zit met iets wat je met niemand kan bespreken en vertrouwelijk is.
- Je bent niet tevreden over je persoonlijk begeleider.
- Je wenst eigen zakgeld.



Soms is er zorg die jij niet wilt.

Dit heet **onvrijwillige zorg**.

Zorg die jij niet wilt mag alleen als iets onveilig is voor jezelf of een ander.

En het mag alleen als het niet anders kan.

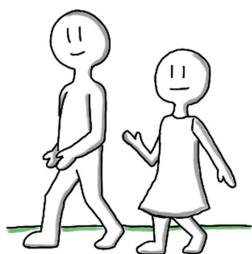
Dit staat in de Wet zorg en dwang.

Heb je vragen of problemen met onvrijwillige zorg?

Dan kun je bellen of mailen met de cliëntenvertrouwenspersonen van Stemgever.

Voorbeelden wanneer je naar de cliëntenvertrouwenspersoon onvrijwillige zorg kunt gaan:

- Je moet je mobiele telefoon inleveren.
- Je mag niet deelnemen aan gezamenlijke koffie- of eetmomenten.
- Je wilt een spelcomputer kopen en dat mag niet.



JeugdStem
vertrouwenspersonen akj

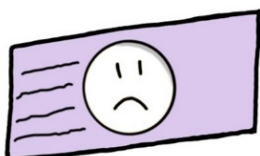
Ben je nog geen 18 jaar of krijgt je kind zorg of begeleiding?

Dan valt de zorg en begeleiding onder de Jeugdwet.

Wil je advies of ben je ontevreden over de **Jeugdhulp**?

Bij JeugdStem luisteren ze naar je, kunnen ze helpen als je een klacht hebt.

En ze kunnen uitleggen wat je van de jeugdhulp mag verwachten.



Ben je nog steeds boos of ontevreden?

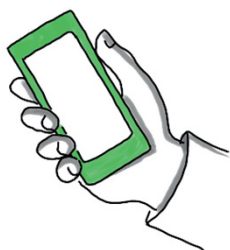
Dan heb je een klacht.

Dan kun je naar de klachtenfunctionaris.

De klachtenfunctionaris leest of hoort de klacht.

Ze gaat met jou en de persoon waarover de klacht gaat in gesprek.

Samen zoeken jullie de beste manier om de klacht op te lossen.



Weet je niet precies bij wie je moet zijn?

Geen probleem!

Bel op maandag en dinsdag met Elise Koekkoek (telefoon: 06 1946 2360).

Bel op woensdag en donderdag met Liesbeth Hakkenberg (telefoon: 06 3368 7285).

Zij helpen je verder.

Je kunt erop rekenen dat je vraag bij hen in vertrouwen is.

	Hoe kun je de vertrouwenspersonen bereiken?
 	Contactpersoon vertrouwenspersoon zorg (via LSR): Elise Koekkoek, 06 – 1946 2360 e.koekkoek@hetlsr.nl www.hetlsr.nl
   	Cliëntenvertrouwenspersonen onvrijwillige zorg (Wet zorg en dwang, via Zorgstem): www.stemgever.nl Regio Haarlem: Cynthia Klaasing 06 – 4038 5306 cynthiaklaasing@stemgever.nl Regio Heemskerk: Romée Madder 06 – 3638 7026 romeemadder@stemgever.nl Regio Heemstede: Vanessa Vermeer 06 – 3884 1274 vanessavermeer@stemgever.nl
	Vertrouwenspersoon jeugd via Jeugdstem (voorheen AKJ): 088 – 555 1000 www.jeugdstem.nl
	Klachtenfunctionaris: Liesbeth Hakkenberg 06 – 3368 7285 (wo/do) klachten@hartekampgroep.nl