

Ontevreden? Praat er over!

Goede zorg en ondersteuning vindt Philadelphia belangrijk. Ben je ergens niet tevreden over? Vind je dat de begeleiders niet goed naar je luisteren? Of ben je boos over een besluit dat genomen is? Vertel wat er is. Je kunt er met verschillende mensen over praten.

Praat erover

Als je ontevreden bent is praten het allerbelangrijkste, en de eerste stap. Zonder praten kan er niks veranderen. En het lucht op. Praat met iemand die je vertrouwt: familie, een vriend of vriendin, buurman of buurvrouw.

Praat met je begeleiding

Je kunt altijd praten over je probleem met je begeleiders. Zij kunnen je helpen. Het kan fijn zijn om op te schrijven wat je dwars zit. Blijf er niet te lang mee rond lopen. Als je Digicontact hebt, vertel dan aan een begeleider van Digicontact wat er is.

Vraag om hulp

Soms helpen gesprekken niet. Of je kunt met je begeleiders niet over je probleem praten. Je kunt dan bijvoorbeeld je familie of de manager vragen om te helpen. Zij kunnen je advies geven wat je het beste kunt doen.

Wordt je probleem een klacht?

Als je een klacht hebt kun je naar de klachtenfunctionaris. Een klachtenfunctionaris is iemand van Philadelphia. Samen met jou zoeken zij naar een goede manier om jouw klacht op te lossen. Philadelphia heeft vier klachtenfunctionarissen:

Caroline Kessels



Boukje Kras-
van den Boom



Karin van Beek
Berends



Maurice Hollaar



Je kunt je vraag of klacht mailen naar: klachten@philadelphia.nl of bel tussen 9.00 - 17.00 uur met met Philadelphia via: 088 100 49 88. Begeleiders van DigiContact zorgen dan dat je verder wordt geholpen of teruggebeld wordt door een klachtenfunctionaris. Alle telefoontjes worden vertrouwelijk behandeld.

Klacht of vraag over onvrijwillige zorg

Wil je meer weten over onvrijwillige zorg? Of heb je hulp nodig bij het indienen van een klacht over onvrijwillige zorg? Dan kun je terecht bij een cliënt vertrouwenspersoon (CVP). Wie dat is voor jouw woonplaats vind je op [deze website](#).

Klachtencommissie

Vind je dat Philadelphia niet goed omgaat met jouw klacht? Dan kun je klacht indienen bij de klachtencommissie. De klachtencommissie onderzoekt de klacht en geeft een advies aan Philadelphia. Je kunt voor de klachtencommissie een bericht sturen naar:

Anne-Marie Blaauw - Ambtelijk secretaris
Postbus 1255, 3800 BG Amersfoort
T 033 - 760 20 00
E info@philadelphia.nl

Geschillencommissie

Je kunt ook direct een klacht indienen bij de Geschillencommissie. Deze commissie behandelt je klacht, maar pas op, hier zijn wel kosten aan verbonden. Philadelphia is aangesloten bij de Geschillencommissie Gehandicaptenzorg.

Geschillencommissie
Postbus 90600, 2509 LP Den Haag
T 070 - 310 53 80
www.degeschillencommissiezorg.nl

Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ)

Als je klacht over onvrijwillige zorg of dwang gaat is er een aparte klachtencommissie. Heb je een klacht over onvrijwillige zorg of dwang? Dan kan je een klacht indienen bij KCOZ. Voor meer informatie over de KCOZ zie www.kcoz.nl/home

Anne-Marie Blaauw - Ambtelijk secretaris
Postbus 1255, 3800 BG Amersfoort
T 033 - 760 20 00
E info@philadelphia.nl

Vraag advies

Vind je het moeilijk om over het probleem te praten? Dan kun je contact opnemen met een vertrouwenspersoon. Zij luisteren naar je en geven je advies over wat je kunt doen om het probleem op te lossen. Ze werken niet bij Philadelphia.

Jan Boudewijn
T 06 - 81 87 39 40
E jansboudewijn@hotmail.com

Anja Konijn
T 06 - 21 68 81 78
E anjakonijn@kpnplanet.nl

Ben je jonger dan 18?

Je bent jonger dan 18 en hebt een vraag of een klacht. Dan kun je terecht bij een vertrouwenspersoon van [de jeugdhulp](#). Je kunt ze bellen op: 088 - 555 10 00.