

# Ontevreden? Praat er over!

Philadelphia

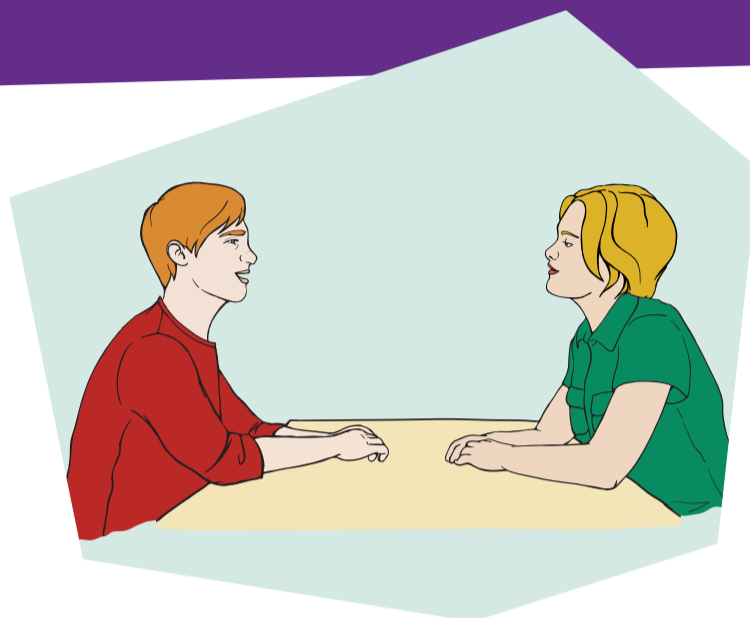
Het beste uit jezelf

Iedereen maakt fouten. Ook Philadelphia. Ben je ontevreden over Philadelphia? Heb je een klacht? Praat er dan over. Klagen is belangrijk. Dan kunnen we je helpen. En zorgen dat het niet weer gebeurt. Je kunt op verschillende manieren praten.

## Belangenbehartiger & Begeleider

Veel mensen overleggen eerst met hun belangenbehartiger. Dit is een familielid of verwant die jij vertrouwt. Daarna kan je alleen of samen met je belangenbehartiger praten met je begeleider. Praten over de klacht helpt meestal. Dan los je het samen op met je begeleider.

Als dit niet lukt zijn er ook andere mensen waarmee je kan praten. Dit zijn mensen die naar je luisteren. Ze vertellen nooit zomaar iets door. En ze kunnen je helpen of adviseren hoe je je klacht kan oplossen.



## Klachtenfunctionaris

Een klachtenfunctionaris is iemand van Philadelphia. Hij of zij kan je helpen om te praten met je begeleider. Of met iemand anders van Philadelphia. Hij of zij helpt je om je probleem op te lossen.



## Vertrouwenspersoon

Een vertrouwenspersoon werkt niet bij Philadelphia. Hij of zij luistert naar je. En kan je advies geven hoe je je klacht kan oplossen.



## Klachtencommissie

Als je niet wilt praten of er wordt niet naar je geluisterd, dan kan je ook direct een officiële klacht indienen. Deze klacht wordt dan behandeld door de klachtencommissie. Deze commissie onderzoekt de klacht en geeft dan een advies aan Philadelphia.



## Geschillencommissie

Je kan 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.

