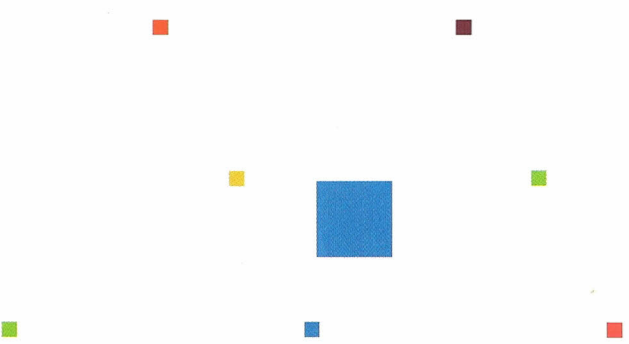




missie iedereen die met u en uw klacht te maken heeft kan horen. Daarna doet de commissie een uitspraak. De hele procedure staat vermeld in de brief die u krijgt als uw klacht door de commissie is ontvangen, en ook op internet kunt u er alles over lezen (www.klachtencommissiepoa.nl).

Reken op maximaal drie maanden vanaf het moment dat u de klacht indiende tot en met de officiële schriftelijke uitspraak. Die uitspraak wordt tegelijk aan u als klager en aan de instelling waartegen de klacht zich richt, toegestuurd. Als u in de uitspraak in het gelijk bent gesteld, zal de instelling u snel meedelen of er maatregelen worden genomen en welke. Een ingediende klacht kan (tot het moment van de uitspraak) door u altijd weer worden ingetrokken.

GEHEIM

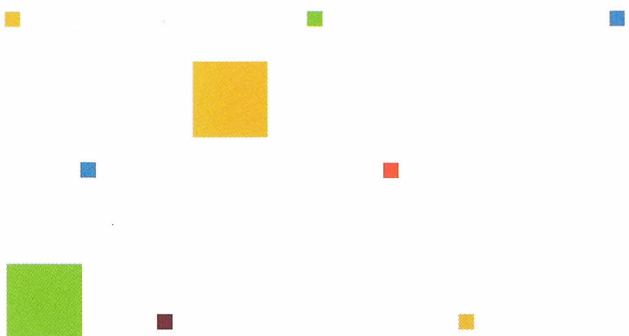
Het spreekt van zelf dat alle personen die bij de behandeling van uw klacht betrokken zijn, of door de Klachtencommissie POA worden geraadpleegd, tot geheimhouding verplicht zijn.

KOSTEN

Het indienen van een klacht en de behandeling daarvan kost u niets.



MEER WETEN?



Nogmaals: u kunt alles nalezen op de website van de Klachtencommissie POA, waar de procedure uitgebreid en ook in meerdere talen vermeld staat. U kunt ook met de secretaris van de commissie bellen, die heeft uiteraard veel ervaring met klachten.

Het adres is:

Klachtencommissie POA

p/a Wibautstraat 133d

1097 DN Amsterdam

Telefoon: 06 – 142 649 72

E-mail: info@klachtencommissiepoa.nl

Website: www.klachtencommissiepoa.nl



KLACHTENCOMMISSIE POA

**Als u wilt
klagen...**

**... kunt u met
uw klacht
ergens terecht!**

KLAGEN MAG!

Als cliënt in de hulpverlening kunt u te maken krijgen met situaties of omstandigheden waarover u niet tevreden bent. Natuurlijk bespreekt u die met uw begeleider of de leidinggevende en hopelijk gaat het daarna beter. Maar is de situatie daarmee niet verbeterd of u bent niet tevreden gesteld, dan kunt u een klacht indienen bij de (onafhankelijke) Klachtencommissie POA.

Het POA is het Platform Opvanginstellingen Amsterdam. Zes instellingen uit dit POA hebben een gezamenlijke klachtencommissie ingesteld. Deze klachtencommissie behandelt alleen klachten van cliënten uit de volgende zes instellingen:

- Blijf Groep
- Stichting HVO-Querido
- Leger des Heils, Goodwill Centra Amsterdam
- Stichting Oudezijds 100
- Stichting De Regenboog Groep
- Stichting Volksbond Amsterdam

WAAROVER?

U kunt klagen

- over de manier waarop u bent behandeld
- over een besluit waarmee u het niet eens bent
- als u niet (meer) goed geholpen wordt.

U kunt met uw klacht altijd bij de klachtencommissie terecht, maar het verdient de voorkeur dat u uw klachten eerst intern binnen de instelling bespreekt. Uw klachten zijn dan soms gemakkelijker en waarschijnlijk sneller opgelost dan via een procedure bij de klachtencommissie POA.

KLACHTENCOMMISSIE

De klachtencommissie POA bestaat uit minimaal drie leden en een secretaris. Het zijn personen die onafhankelijk staan ten opzichte van de instellingen, en deskundig op het gebied van de opvang en de hulpverlening aan mensen en juridische zaken.

HOE INDIENEN?

Let op de volgende spelregels, de behandeling van uw klacht wordt zeer serieus opgepakt:

- Een klacht moet schriftelijk of per e-mail worden ingediend, anders wordt uw klacht niet in behandeling genomen.
- U moet de situatie waarin u zit en waarom u een klacht indient heel goed beschrijven, en ook hoe er met uw zaak is omgegaan binnen de instelling.
- U moet uw complete naam, adres, telefoonnummer en e-mailadres vermelden, in elk geval een naam en een (post)adres.
- De klacht moet gezonden worden aan of afgegeven op het adres achterop deze folder.

- U dient uw klacht zelf in, maar u kunt u bij het opstellen van de klacht en bij de verdere behandeling door iemand laten helpen en bijstaan. Dat noemen wij een klachtbegeleider. Vraag aan iemand die u goed kent of die uw klachtbegeleider wil zijn, het woord wil voeren als uw klacht bij de commissie wordt behandeld of informatie wil inwinnen voor u.
- Medewerkers van uw eigen opvanginstelling kunnen niet tegelijkertijd uw klachtbegeleider zijn.
- Nabestaanden van cliënten of vertegenwoordigers van minderjarige cliënten kunnen ook een klacht indienen.
- Klachten moeten in het Nederlands worden ingediend.

Hebt u niemand die u met het op papier zetten en indienen van uw klacht kan helpen? Vraag dan de secretaris van de klachtencommissie om hulp.

EN DAN?

Uw klacht wordt heel zorgvuldig behandeld, en dat kost natuurlijk wel tijd. De commissie behandelt uw klacht, vraagt aan de opvanginstelling waarover u klaagt om commentaar en gaat alles goed bekijken. Dan is er (vaak) een mondelinge behandeling: daarvoor wordt u (en uw klachtbegeleider, als u die heeft) uitgenodigd, en ook mensen van uw opvanginstelling, zodat de com-