

## Informatiebrief: Wat moet je doen als je niet tevreden bent of een klacht hebt over Stichting JIJ?

Stichting JIJ wil graag goede dienstverlening en activiteiten bieden.

Het kan echter anders lopen dan verwacht, waardoor jij niet helemaal tevreden bent. We proberen te leren van onze fouten door te luisteren naar klachten. Soms is een goed gesprek voldoende om je onvrede weg te nemen. Indien dat niet afdoende is, hebben wij een klachtenprocedure, zodat je de kans hebt jouw klacht breder in de organisatie kenbaar te maken.

### Interne afhandeling

Als je een klacht hebt, dan is in eerste instantie de interne klachtenregeling van toepassing. Dat betekent dat een klacht eerst 'in eigen huis' wordt behandeld. Ben je met de afdoening van de klacht tevreden, dan is daarmee de zaak afgerond. Mogelijkheden voor interne afhandeling zijn:

- Wel of niet anoniem jouw op- of aanmerking deponeren in de ideeënbus in het JIJ-huis.
- Praten met jouw individuele begeleider, een inloopbegeleider of de begeleider van de zelfhulpgroep waar je aan deelneemt.
- Als vrijwilliger kun je contact opnemen met jouw coördinator.

Als je bovenstaande opties niet wilt en/of kunt, dan kun je een gesprek inplannen met de coördinator van het JIJ-huis *Annemieke Beijn* ([annemieke.beijn@stichting-jij.nl](mailto:annemieke.beijn@stichting-jij.nl) of 06-18603287) of de coördinator van het IAS-punt *Simone Storm* ([simone.storm@stichting-jij.nl](mailto:simone.storm@stichting-jij.nl) of 06-28952522).

Ook kun je een gesprek aanvragen met onze vertrouwenspersoon *Jolanda den Hartog* ([jolanda.denhartog@stichting-jij.nl](mailto:jolanda.denhartog@stichting-jij.nl) of 06-49742703). Voor informatie over de vertrouwenspersoon wordt verwezen naar het '[protocol Vertrouwenspersoon](#)'.

### Formele afhandeling

Als bovengenoemde mogelijkheden voor jou niet tot een aanvaardbare oplossing leidt, dan kun je je klacht schriftelijk indienen bij de algemeen directeur Saskia Lagerwaard en gebruik maken van de formele klachtenregeling. Via het e-mailadres [info@stichting-jij.nl](mailto:info@stichting-jij.nl) kun je de klachtenregeling opvragen. Voor de voorwaarden en verdere gang van zaken bij het indienen van een klacht wordt verwezen naar '[de Klachtenregeling](#)' (zie: [www.stichting-jij.nl](http://www.stichting-jij.nl)).

Bestuur Stichting JIJ