

De actualiteit van dit document kan door 2Live enkel gegarandeerd worden als het online gelezen wordt.			
Inhoud verantwoordelijke/eigenaar: directie			
Vastgesteld op: 09-07-2025	Versie: 1	Evaluatiedatum: 09-07-2026	

Stappenplan: Als je niet tevreden bent, vertel het ons!

Wij doen ons best om jouw goede begeleiding te geven, maar het kan zijn dat je toch niet tevreden bent. Wij vinden fijn als je zegt waar je niet blij mee bent of ontevreden over bent, want dan kunnen wij er samen wat aan doen. En kijken of en hoe het beter kan! Dus vertel het ons als je vindt dat de begeleiding, het wonen of de samenwerking anders moet. Hieronder zijn de stappen op een rij gezet. Hierbij opgemerkt dat een vertrouwenspersoon op ieder moment ingeschakeld kan worden.

Stappen als je niet tevreden bent

1. Bespreek waarover je niet tevreden bent

Praat erover met deze persoon of je (persoonlijk) begeleider. Een gesprek waarin jij aangeeft dat je niet blij bent, en dingen graag anders wil doen. Dat noemen we een 'feedbackgesprek'. Zo'n gesprek wordt makkelijker als je het even voorbereidt. Bekijk de checklist 'Feedbackgesprek voorbereiden'.

2. Niet tevreden? Gesprek met locatietoördinator

Soms lukt het niet om met elkaar een goed gesprek te voeren over wat er beter kan. Het kan dan fijn zijn als een onafhankelijk persoon, iemand die niet betrokken is bij jouw begeleiding, meeluistert en meekijkt. Door te praten over jouw ervaringen en wensen en die van de begeleider kunnen jullie het misschien simpel en snel oplossen. De locatietoördinator kan proberen tot gezamenlijke afspraken te komen en te kijken of en hoe het beter kan.

3. Niet tevreden? Gesprek met de leidinggevende/directie

Komen jullie er samen niet uit? Dan regelen we een gesprek met de leidinggevende erbij. Mail naar info@2live.nl of bel ons 073-7114230 en vraag om een afspraak te maken met de directie. Je mag ook iemand meenemen naar dit gesprek. We vragen je dan om je klacht op te schrijven. Gebruik dan het klachtenformulier, wat je helpt om je klacht goed op te schrijven. We proberen het probleem natuurlijk tijdens het gesprek op te lossen. Lukt dit niet, dan reageren we binnen zes weken waarbij aangegeven wordt of er maatregelen worden genomen en zo ja, welke.

4. Hulp van de vertrouwenspersoon van Jeugdstem

Komen jullie er samen niet uit? Of zijn er zaken die je niet met je persoonlijk begeleider of een medewerker van 2Live wilt of kunt bespreken, dan kun je **op ieder moment** de vertrouwenspersoon inschakelen. Die werkt niet bij 2Live en bezoekt regelmatig de locaties. Je kunt contact opnemen met de vertrouwenspersoon van Jeugdstem via het tel. 088-5551000 of kijk op www.jeugdstem.nl

5. Niet opgelost? Hulp van klachtenportaal zorg

Helpen stap 1, 2, 3 en 4 niet? Of wil je advies over hoe je kunt omgaan met een situatie waar je ontevreden over bent, dan kun je contact opnemen met Klachtenportaal Zorg www.klachtenportaalzorg.nl Je start dan nog geen procedure op. Ze kijken samen met jou welke stappen te doorlopen of om een klachtenprocedure op te starten. Klachtenportaal Zorg is een externe organisatie waarbij wij zijn aangesloten om onvrede of klachten over de begeleiding te helpen oplossen. Jouw begeleider kan je daar alles over vertellen.