

**Stichting Oases,**  
Spijkerweg 1,  
7737 PV Stegeren  
tel 0641251759  
info@stichtingoases.nl  
Www.stichtingoases.nl  
KvK nr: 68944004  
AGB-code: 94064445



Op adem en in je kracht komen

**IK HEB EEN KLACHT! Jongere/jongvolwassene**



### Je hebt een klacht over iets of iemand bij Oases

Oases wil dat je tevreden bent over de hulp die zij biedt. Toch kan er een fout worden gemaakt, of iets gebeuren waar je het niet mee eens bent. Dan kun je een klacht indienen.

**Eerst er over praten.** Probeer eerst samen met de hulpverlener of leidinggevende het probleem op te lossen, door te praten. Meestal komen jullie wel tot een oplossing.

**Vertrouwenspersoon om hulp vragen.** Als bespreken met de hulpverleners en/of leidinggevenden niet kan, of jullie er samen niet uitkomen. Kun je de vertrouwenspersoon om hulp vragen.



### Klachtenprocedure en protocol van Oases

Bij Oases is er ook een uitgebreide beschrijving over hoe te handelen bij een klacht. Die kun je ook inzien op de website van Oases en nog meer lezen over wat in deze folder kort beschreven staat.

### Klacht over privacy en gegevensverwerking

Een klacht kan ook gaan over je privacy of over hoe er omgegaan wordt met je gegevens. Dat doet Oases zorgvuldig en ook dat heeft ze beschreven en is te vinden op haar site.

Voor deze documenten ga naar:

[www.stichtingoases.nl/beleid-oases](http://www.stichtingoases.nl/beleid-oases)

## vertrouwenspersoon



De vertrouwenspersoon bij Oases is **Ceciel Klaassen**.

**Contact: 0610695667** of mailen [vertrouwenspersoonoases@outlook.com](mailto:vertrouwenspersoonoases@outlook.com)

Ze is onafhankelijk en zal niets doen zonder jouw toestemming. Ze zal je helpen met je klacht en staat je bij met het oplossen ervan. Ze ondersteunt je bij gesprekken met Oases over de klacht en helpt je verder als je er samen met Oases niet uit komt. en een formele klacht wilt indienen..

Heb je jeudghulp bij Oases . Dan kun je ook bellen of chatten met het AKJ: [www.akj.nl](http://www.akj.nl)

### Als de klacht niet binnen Oases wordt opgelost, wordt de klacht een geschil.

Dit geschil wordt dan voorgelegd bij een geschillencommissie. Oases is daarvoor aangesloten bij het klachtenportaal Zorg. Op hun website kun je lezen hoe dat gaat

[www.klachtenportaalzorg.nl/klachtenprocedure](http://www.klachtenportaalzorg.nl/klachtenprocedure)

**Als het geschil gaat over de hulpverlener is er het tuchtrecht.** Op de website van Bpsw kun je lezen hoe dat gaat.

[www.bpsw.nl/klachten-over-uw-hulpverlener/procedure-verenigingstuchtrecht](http://www.bpsw.nl/klachten-over-uw-hulpverlener/procedure-verenigingstuchtrecht)

