

# Klachtenregeling

## informatie voor cliënten



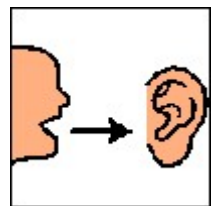
## Wat is een klacht?

Een klacht is dat je vertelt dat je het ergens niet mee eens bent.



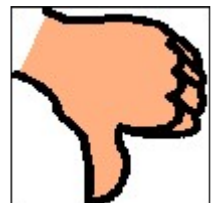
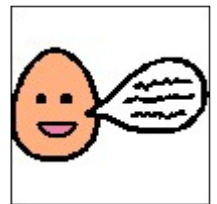
## Wat doe je als je een klacht hebt?

Je kan altijd een vertrouwenspersoon bellen om je te helpen. Maar vaak kan je heel goed zelf het probleem oplossen. Door erover te praten. Hoe kun je dat doen? Dat leggen we nu uit:

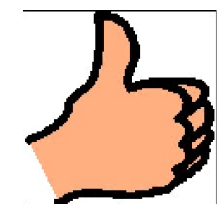


Stap 1:

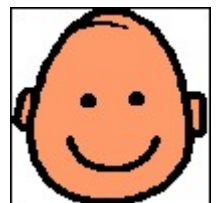
Vertel aan je persoonlijk begeleider waar je het niet mee eens bent. Waarom ben je het er niet mee eens? Wat zou je anders willen?



Als het opgelost wordt is het goed.



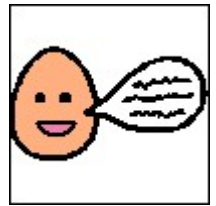
Je bent blij.



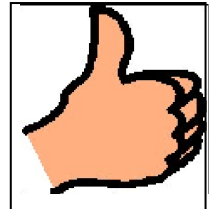
Stap 2:

Soms helpt praten met de persoonlijk begeleider niet.  
Dan vertel je aan de teamleider waar je het niet mee eens bent.

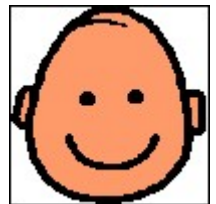
Wat wil je anders?



Als het opgelost wordt is het goed.



Je bent blij.



Stap 3:

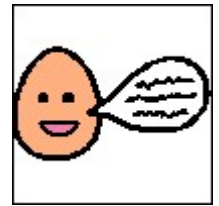
Als je nog steeds een klacht hebt, kan je dit vertellen aan de sectormanager.

Die is de baas van de teamleider.

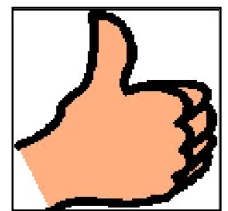
De sectormanager luistert naar je.

De sectormanager luistert ook naar de teamleider.

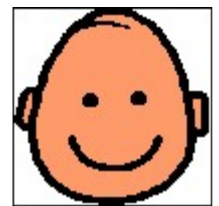
Zo kan hij kijken wat het probleem is.



Als het opgelost wordt is het goed.

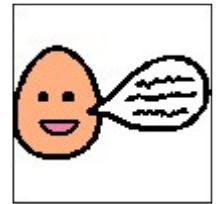


Je bent blij.



Stap 4:

Wat kan je doen als ook praten met de sectormanager niet helpt?



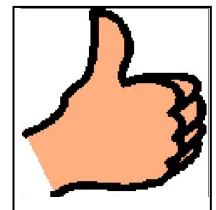
En je bent nog steeds boos?

Dan kan je dit vertellen aan de directeur.

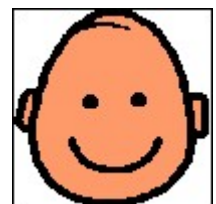
De directeur zal ook naar iedereen luisteren. En proberen een oplossing te bedenken.



Als het opgelost wordt is het goed.



Je bent blij.

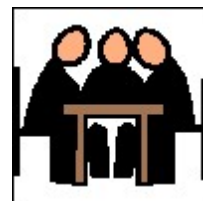


## De klachtencommissie

Je kan ook een brief sturen naar de klachtencommissie.

De klachtencommissie is een groep mensen die samen praat over jouw klacht.

Ze beslissen of je gelijk hebt of niet.

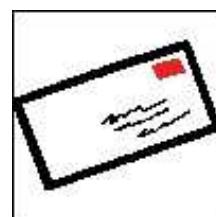


Jij schrijft een brief.

In de brief vertel je waar je het niet mee eens bent.

De vertrouwenspersoon kan je hierbij helpen.

Je kan ook hulp vragen aan een familielid of iemand anders die je vertrouwt.



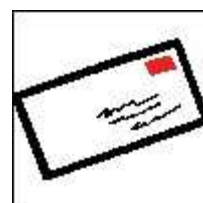
Je kan je brief schrijven naar de secretaris van de klachtencommissie.

Zij zorgt ervoor dat iedereen in de klachtencommissie jouw brief leest.

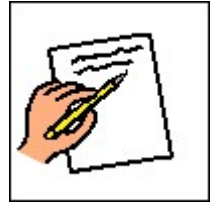


Als de klachtencommissie gepraat heeft, krijg jij een brief terug.

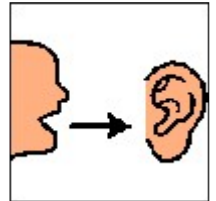
Hierin staat wat zij van jouw klacht vinden en wat zij eraan gaan doen.



Als een brief te moeilijk is,  
kan je ook het klachtenformulier invullen.  
Op de volgende bladzijde zie je een voorbeeld  
van het klachtenformulier dat je kan invullen.



Je kan dit zelf doen.  
Of met hulp van iemand die jou wil helpen,  
zoals de vertrouwenspersoon.



## Algemeen Klachtenformulier voor cliënten

<b>Naam</b>	
<b>Adres</b>	
<b>Pers. begeleider</b>	
<b>Datum</b>	

Ik heb een klacht over -----  
-----  
-----

Kun je het uitleggen waarom je het er niet mee eens bent?

-----  
-----  
-----  
-----  
-----

Handtekening

-----

Stuur dit formulier naar:  
de klachtencommissie  
Postbus 121  
3360 AC Sliedrecht



## Cliëntvertrouwenspersoon

### Voor alle cliënten!

Je kan een probleem of klacht hebben.  
Iets wat je liever niet met je begeleider of familie bespreekt.  
Voor dit probleem of deze klacht is er de cliëntvertrouwenspersoon.

**Wat kan de cliëntvertrouwenspersoon voor je doen?**

- Luisteren
- Informatie & advies geven
- Helpen bij het zoeken naar oplossingen voor jouw vraag.

**Jouw verhaal wordt niet met anderen besproken als jij dit niet wilt.**

**Bij ASVZ zijn er 3 cliëntvertrouwenspersonen:**

**Ellen van den Herik**  
06-22924881  
[evdherik@asvz.nl](mailto:evdherik@asvz.nl)



**Anke van Breugel**  
06-12032495  
[avanbreugel@asvz.nl](mailto:avanbreugel@asvz.nl)



**Josephine Lof**  
06-53381716  
[jlof@asvz.nl](mailto:jlof@asvz.nl)

