

Hoe los ik mijn klacht op



Soms ben je ergens niet tevreden over

Hoe los ik mijn klacht op

Soms ben je ergens niet tevreden over.

Je bent het bijvoorbeeld niet eens met de begeleiding.

Je hebt dan een klacht.

ASVZ wil graag dat er goed met klachten wordt omgegaan.

Zo kan de begeleiding aan jou verbeteren.

ASVZ heeft daar afspraken over gemaakt.

Deze afspraken staan in de klachtenregeling.

De regeling legt ook uit hoe een klacht opgelost kan worden.



Je hebt een klacht en dan?

Je hebt een klacht, en dan?

Cliënten mogen een klacht indienen.

Je kan je klacht bijvoorbeeld eerst vertellen aan de klachtenfunctionaris.

De klachtenfunctionaris kan je misschien verder helpen.

Je klacht moet wel altijd opgeschreven worden!

Je kan hiervoor het klachtenformulier gebruiken.

De klachtenfunctionaris kan je ook hiermee helpen.

Bij wie kan je terecht met je klacht

Je kan kiezen uit verschillende mogelijkheden:

Praten met je begeleider, teamleider, mede cliënten

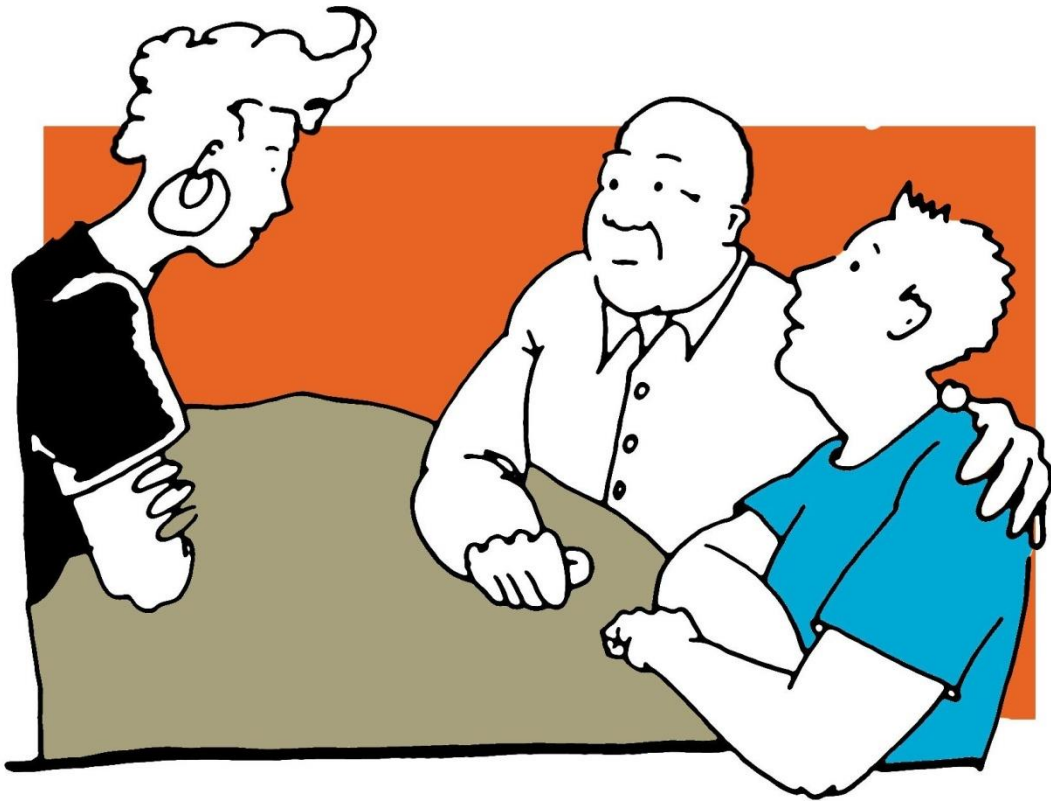
Misschien kun je goed zelf het probleem oplossen.

Ga dan bijvoorbeeld eerst praten met je begeleider, teamleider of mede cliënten. Je kan het dan samen oplossen.

Vind je dat bijvoorbeeld begeleiders niet goed luisteren?

Wil je eens met iemand anders over jouw probleem praten?

Dan kunnen de volgende mensen je misschien helpen.



**Praten met de klachtenfunctionaris
of cliëntenvertrouwenspersoon**

Praten met de klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris is iemand die niet bij ASVZ werkt.

De klachtenfunctionaris is er ook speciaal voor jou en je ouders of verwanten.

Jouw belang, daar gaat het om.

De klachtenfunctionaris luistert naar jou maar ook naar de ander waar je een klacht over hebt.

Zo zal er samen naar een oplossing van de klacht gezocht worden.

Ook kan de klachtenfunctionaris je helpen met het schrijven van een klachtenbrief of het invullen van het klachtenformulier.

De klachtenfunctionaris voor ASVZ is Liesbeth Donken

Telefoon nummer:	06-57132004
Email:	ldonken@asvz.nl
Werkdagen:	dinsdagmiddag en woensdag
Via receptie ASVZ:	0184-491200

Praten met de cliëntenvertrouwenspersoon

De cliëntenvertrouwenspersoon is iemand die niet bij ASVZ werkt.

Misschien helpt het om met de cliëntenvertrouwenspersoon te praten.

De cliëntenvertrouwenspersoon is er alleen voor jou.

De cliëntenvertrouwenspersoon kan je verder op weg helpen bij het zoeken naar een oplossing van je klacht.



Wat als praten niet helpt?

De klachtencommissie:

Wat als praten niet helpt?

Wat als je niet wilt praten?

Dan kan je altijd een klacht sturen naar een groep mensen die praat over jouw klacht.

Deze groep mensen noemen we de klachtencommissie.

De geschillencommissie:

Hier kan je naartoe als je klacht niet is opgelost.

Ook kan de soms direct naar de geschillencommissie.

Dit kost geld.

Wat gebeurt er met je klacht?

We houden je op de hoogte wat er met je klacht gebeurt.

Binnen 6 weken weet je wat ASVZ met je klacht gaat doen.

Dit kan soms langer duren.

Dit hoor je dan ook.

De Raad van Bestuur schrijft op wat ASVZ met jouw klacht gaat doen.

Ook hoor je wanneer ASVZ dat gaat doen.

Ben je het niet eens met wat er met je klacht gebeurt?

Dan kan je naar de geschillencommissie.

Als je bij de klachtenfunctionaris bent geweest

kan je ook direct naar de geschillencommissie.

Hoe wordt er met je gegevens omgegaan?

Er wordt niet met anderen over jouw klacht gesproken als jij dat niet wilt.

Iedereen die met jouw klacht te maken krijgt heeft een

geheimhoudingsplicht.

Uitgangspunten van ASVZ over klachten:

- Je mag altijd klagen.
- Klagen mag geen gevolgen voor jou hebben.
- ASVZ volgt de wet die over klachten is gemaakt en vertelt op een voor jou begrijpelijke manier wat er in deze wet staat.
- ASVZ praat met de cliëntenraad over de klachtenregeling.

ASVZ zorgt ervoor dat cliënten en begeleiders horen wat de klachtenregeling is.

Iedere cliënt krijgt een folder.

Ook is er een film over de klachtenregeling.

Algemeen Klachtenformulier voor Cliënten

Naam, voorletters:

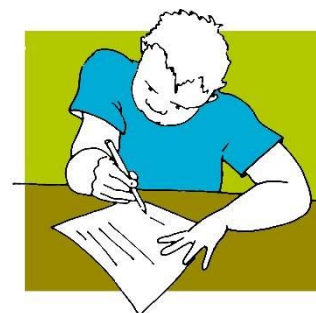
Adres:

Postcode:

Woonplaats:

Geboortedatum:

Telefonisch bereikbaar:



Naam betrokken cliënt *:

Geboortedatum:

Het betreft hier uw: zoon / dochter / anders nl:

*Alleen invullen als u niet zelf de betrokken cliënt bent

Tegen wie is de klacht gericht ?

Naam, voorletters:

Functie:

Locatie:

Adres locatie:

Telefonisch bereikbaar:

Omschrijving klacht

Datum ontstaan klacht:

Inhoud van de klacht:

Eventuele opmerkingen die betrekking hebben op de klacht en / of kun je uitleggen waarom je het er niet mee eens bent:

Eventuele namen, functie van andere betrokkenen:

Datum:

Handtekening klager:

Stuur dit formulier naar:

Klachtencommissie

Postbus 121

3360 AC Sliedrecht

Let op de ruimte hieronder niet beschrijven.

Ingekomen datum secretariaat:

Klachtnummer: