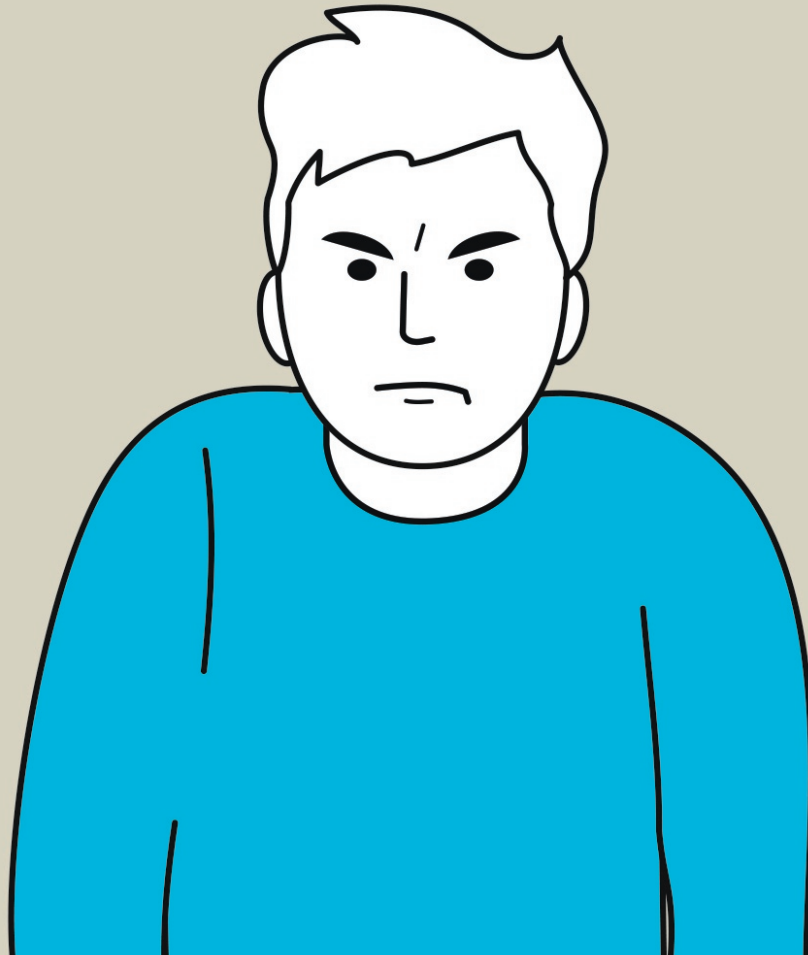


AS  
VZ

**Klachtenregeling**



# Ik heb een klacht. En nu?

Soms ben je ergens niet tevreden over.

Je bent het bijvoorbeeld niet eens met de zorg en begeleiding die je van ASVZ krijgt.

Je hebt dan een klacht.

In de klachtenregeling lees je hoe ASVZ omgaat met klachten.

En met wie je over jouw klacht kan praten.

## *Klacht over onvrijwillige zorg*

Heb je een klacht over onvrijwillige zorg?

Dan geldt een andere regeling.

Dat heeft met de Wet zorg en dwang (Wzd) te maken.  
In de folder 'Wet zorg en dwang' lees je hier meer over.

### **Met wie kan je praten over jouw klacht?**

Ben je ergens niet tevreden over?

Of doen we niet wat we met jou hebben afgesproken?

Dan kan je met verschillende personen praten over jouw klacht.

#### *Praten met je begeleider, teamleider of medecliënten*

Misschien kan je zelf het probleem oplossen.

Praat bijvoorbeeld met je begeleider, teamleider of medecliënten.

Je kan dan samen jouw klacht snel en goed oplossen.

Komen jullie er niet uit? Of wil je met iemand anders praten?

Praat dan met de cliëntvertrouwenspersoon of klachtenfunctionaris.



### *Praten met de cliëntvertrouwenspersoon*

De cliëntvertrouwenspersoon werkt niet bij ASVZ.

Hij of zij is er om jou te helpen.

De cliëntvertrouwenspersoon luistert naar jouw verhaal.

Hij of zij zoekt samen met jou naar een oplossing van jouw klacht.

De cliëntvertrouwenspersoon bespreekt jouw verhaal niet met anderen.

Alleen als jij hiervoor toestemming geeft.

De contactgegevens staan op: [www.asvz.nl/klacht](http://www.asvz.nl/klacht).

### *Praten met de klachtenfunctionaris*

De klachtenfunctionaris werkt niet bij ASVZ.

Hij of zij is er speciaal voor jou en je ouders of verwanten.

De klachtenfunctionaris luistert naar jouw klacht.

En praat ook met de mensen over wie jouw klacht gaat.





Hij of zij kiest geen partij voor iemand.

Wat jij vertelt is net zo belangrijk als het verhaal van de ander.

Hij of zij zoekt naar een oplossing voor de klacht.

De contactgegevens staan op: [www.asvz.nl/klacht](http://www.asvz.nl/klacht).

### *Klachtencommissie*

Is jouw klacht niet goed opgelost?

Of wil je niet praten over jouw klacht?

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

Deze groep mensen noemen we de klachtencommissie.

De klachtencommissie onderzoekt jouw klacht en geeft eventueel advies aan de raad van bestuur van ASVZ.

De contactgegevens staan op: [www.asvz.nl/klacht](http://www.asvz.nl/klacht).

## *Geschillencommissie*

Is jouw klacht niet goed opgelost door de klachtencommissie?

Dan kan je een klacht indienen bij de Geschillencommissie Zorg.

Dit kost geld.

Meer weten? Kijk op [www.degeschillencommissiezorg.nl](http://www.degeschillencommissiezorg.nl).

## **Klacht indienen**

Wil je een klacht indienen?

Dan moet je de klacht opschrijven.

Gebruik hiervoor het klachtenformulier op: [www.asvz.nl/klacht](http://www.asvz.nl/klacht).

De cliëntvertrouwenspersoon of klachtenfunctionaris kan je hierbij helpen.



## **Wat gebeurt er met jouw klacht?**

We houden je op de hoogte over 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 van ons.

De raad van bestuur schrijft op wat ASVZ met jouw klacht gaat doen.

Je hoort ook wanneer ASVZ dat gaat doen.

## **Hoe wordt er met je gegevens omgegaan?**

We praten niet met anderen over jouw klacht als jij dat niet wil.

Iedereen die met jouw klacht te maken krijgt

heeft namelijk een geheimhoudingsplicht.

## **Meer weten**

Wil je meer weten over de klachtenregeling van ASVZ?

Ga op internet naar: [www.asvz.nl/klacht](http://www.asvz.nl/klacht).

Je vindt hier ook de contactgegevens van de

cliëntvertrouwenspersonen en de klachtenfunctionaris.



Scan deze code met je telefoon om de informatie uit deze folder te beluisteren.