

Probleem of klacht: bij wie kun je terecht?



Bij ASVZ willen we graag dat je je prettig en veilig voelt in je woning of op je groep.

Dat je tevreden bent over de begeleiding die je krijgt.

En dat je met mensen kunt praten over wat je fijn vindt en minder fijn.

Of over wat volgens jou beter kan.

Maar wat doe je als praten niet lukt?

Als je begeleider jou er niet bij kan helpen?

Of als je vindt dat praten niet helpt?

Dan is er de cliëntenvertrouwenspersoon voor jou.

En als je een klacht hebt, is er de klachtenfunctionaris en de klachtencommissie.

Cliëntenvertrouwenspersoon

De cliëntenvertrouwenspersoon:

- luistert naar je verhaal
- denkt met je mee
- geeft informatie
- geeft advies en raad
- bespreekt jouw verhaal niet met anderen als jij dat niet wilt
- ondersteunt je als je een klacht hebt



Anke



Ellen



Josephine



Kees

ASVZ heeft vier cliëntenvertrouwenspersonen:

Anke van Breugel	06 – 120 324 95	avanbreugel@asvz.nl
Ellen van den Herik	06 – 229 248 81	evdherik@asvz.nl
Josephine Lof	06 – 533 817 16	jlof@asvz.nl
Kees van de Wouw	06 – 481 313 84	kvdwouw@asvz.nl

Klachtenfunctionaris

Je kunt terecht bij de klachtenfunctionaris als je een klacht hebt.

De klachtenfunctionaris bekijkt jouw klacht serieus en kan je helpen om een oplossing te vinden.

Je hebt immers nooit zomaar een klacht over iets of iemand.

Ook andere mensen die te maken hebben met jouw klacht kunnen hun verhaal vertellen aan de klachtenfunctionaris.

Een klachtenfunctionaris kiest geen partij voor iemand.

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

De klachtenfunctionaris onderzoekt je klacht formeel.

Dat staat beschreven in de klachtenregeling van ASVZ.

Daarna geeft de klachtenfunctionaris advies aan:

- jou
- de ander en
- andere mensen die te maken hebben met jouw klacht.

De klachtenfunctionaris voor cliënten van ASVZ is:

Liesbeth Donken 06 – 209 643 48



Liesbeth

Klachtencommissie

Je kunt een klacht indienen bij de klachtencommissie. In de klachtenregeling lees je hoe je dat kunt doen.

De klachtenregeling kun je vinden op www.asvz.nl

Vul hier het zoekveld in met: klachtenregeling.