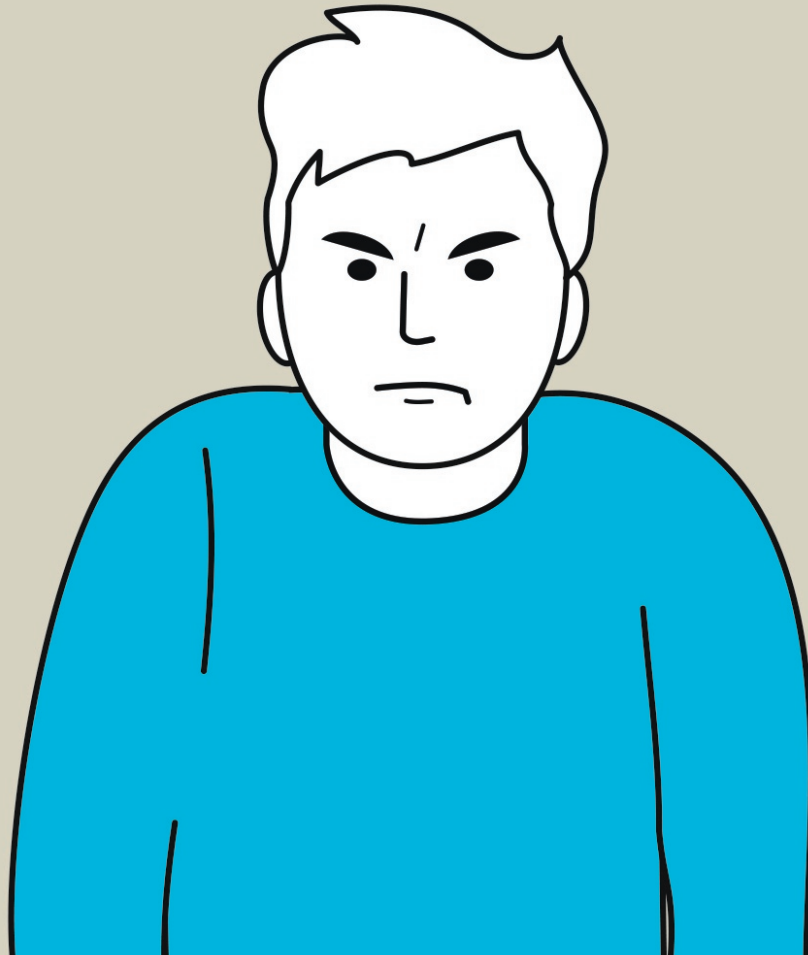


AS
VZ

Klachtenregeling



Ik heb een klacht. En nu?

Soms ben je niet tevreden over de zorg
en/of begeleiding die je van ASVZ krijgt.

Je hebt dan een klacht.

In deze klachtenregeling lees je met wie je over jouw klacht kan praten.

Ook lees je hoe we de klacht proberen op te lossen.

Klacht over onvrijwillige zorg

Klachten over onvrijwillige zorg hebben een eigen regeling.

Dit komt door de Wet zorg en dwang (Wzd).

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.

Praat met je begeleider of teamleider

We willen jouw klacht samen snel en goed oplossen.

Praat daarom eerst met je begeleider of teamleider.

Want zij kennen jou en jouw situatie goed.

Komen jullie er niet uit met elkaar?

Neem dan contact op met de cliëntvertrouwenspersoon
of de klachtenfunctionaris.

De contactgegevens staan op www.asvz.nl/klacht.

Praat met de cliëntvertrouwenspersoon

De cliëntvertrouwenspersoon werkt niet bij ASVZ.

Hij of zij werkt bij de LSR.

Deze afkorting staat voor Landelijk Steunpunt Raden.

De cliëntvertrouwenspersoon is onafhankelijk.

Dit betekent dat hij of zij geen kant kiest.

De cliëntvertrouwenspersoon helpt jou.

Hij of zij luistert naar jouw verhaal.

En denkt mee over een oplossing.

De cliëntvertrouwenspersoon bespreekt jouw verhaal niet met anderen.

Alleen als jij hiervoor toestemming geeft.

De contactgegevens staan op www.asvz.nl/klacht.

Praat met de klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris is onafhankelijk.

Dit betekent dat hij of zij zelf zijn of haar standpunt kiest.

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

De klachtenfunctionaris luistert naar jouw klacht.

En kan jou informeren over je rechten en mogelijkheden.

De klachtenfunctionaris kan ook een gesprek regelen

met de personen waar jouw klacht over gaat.

De klachtenfunctionaris onderzoekt de klacht.

En zoekt samen met jou naar een oplossing.

De contactgegevens staan op www.asvz.nl/klacht.

Klachtencommissie

Ben je niet tevreden met de oplossing van de klachtenfunctionaris?

Of wil je niet met de klachtenfunctionaris praten?

Dan kan je een klacht indienen bij de klachtencommissie.

De cliëntvertrouwenspersoon kan je hierbij helpen.

De klachtencommissie onderzoekt jouw klacht met veel aandacht.

En probeert een goede oplossing of oordeel te vinden voor jou en ASVZ.

De klachtencommissie houdt je op de hoogte over de stappen.

Na 6 weken krijg je een besluit met uitleg.

Deze periode kunnen ze verlengen met 4 weken.

De klachtencommissie kan ook advies geven aan de raad van bestuur.

Maar de raad van bestuur mag afwijken van dit advies.

Ze moet je dan wel uitleggen waarom.

De contactgegevens staan op www.asvz.nl/klacht.

Geschillencommissie

Ben je niet tevreden met de oplossing van de klachtencommissie?

Of heb je schade?

Dan kan je een klacht indienen bij
de Geschillencommissie Gehandicaptenzorg.

Dit kost geld.

De Geschillencommissie Gehandicaptenzorg
geeft een tweede mening over jouw klacht.

Binnen 6 maanden krijg je een besluit dat bindend is.

Dit betekent dat een andere instantie jouw klacht niet
meer kan behandelen.

Wil je meer weten? Kijk op www.degeschillencommissiezorg.nl.

Tuchtcollege voor de gezondheidszorg

Is jouw klacht niet opgelost op de eerder genoemde manieren?

En gaat jouw klacht over een zorgverlener?

Zoals een arts VG, fysiotherapeut, verpleegkundige of psycholoog.

Of een andere zorgverlener die BIG geregistreerd is.

Dan kan je een klacht indienen bij het tuchtcollege
voor de gezondheidszorg.

Dit is een groep mensen die kijkt of iemand in
zijn werk de regels heeft overtreden.

Zij beslissen wat er moet gebeuren als hij of zij
iets fout heeft gedaan in zijn of haar werk.

Bijvoorbeeld onzorgvuldig werken.

Wil je meer weten? Kijk op www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl.

Rechter

Je kan ook naar een rechter.

De cliëntvertrouwenspersoon kan je hierbij helpen.

Of een jurist of een advocaat.

Als je naar de rechter gaat kost dit altijd geld.

Compliment

Hebben we iets goed gedaan?

Dat vinden we leuk om te horen!

Geef een compliment aan de persoon waarover je tevreden bent.

Of vertel het aan je begeleider.





Scan deze code met je telefoon of je tablet. Je kunt dan naar de tekst uit deze folder luisteren.