

Klachtenregeling

Bij Zorggroep Vizie streven we ernaar onze cliënten zo goed mogelijk te ondersteunen bij hun hulpvraag. Nu kan het zo zijn dat u niet tevreden bent over de geboden hulp en een klacht hebt. Graag horen wij dit van u, zodat wij daarvan kunnen leren en onze zorg kunnen verbeteren.

Wat te doen als u een klacht heeft?

De beste manier om een probleem op te lossen is om erover te praten met de betrokken hulpverlener. U kunt ons altijd mailen, bellen of op een andere manier contact zoeken. We vinden het belangrijk goed naar u te luisteren en samen met u naar een passende oplossing te zoeken.

Wanneer het lastig is de klacht te bespreken, kunt u ondersteuning vragen van iemand waar u vertrouwen in heeft. Diegene kan u helpen om de klacht bespreekbaar te maken. Hij/zij mag ons ook benaderen en eventueel aanwezig zijn bij een gesprek. Vindt u het lastig om uw klacht bespreekbaar te maken met de betrokken hulpverlener of komt u er samen niet uit, kunt u ook contact zoeken met de klachtenfunctionaris binnen onze organisatie. Dit is Simone de Bijl. Zij is bereikbaar op simone@zorggroepvizie.nl. Mocht u een officiële klacht willen indienen, dient u dit per brief of per mail te doen. U stuurt uw brief naar de directie van Zorggroep Vizie. Adresgegevens: Zorggroep Vizie, t.a.v. S. de Bijl, Jan Campertstraat 5, 6416 SG Heerlen. U kunt u e-mail sturen naar info@zorggroepvizie.nl.

Klachtenfunctionaris

Indien de klacht na deze gesprek(ken) niet is opgelost, hebt u de mogelijkheid om een onafhankelijke klachtenfunctionaris in te schakelen. Een uitgebreide toelichting over de klachtenfunctionaris vindt u [hier](#).

Geschillencommissie

Als het bespreken van uw klacht niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid of u wilt een onafhankelijke uitspraak over uw klacht, dan kunt u uw klacht laten behandelen door de geschillencommissie. Een uitgebreide toelichting over de geschillencommissie vindt u [hier](#).

AKJ

Ook brengen we u graag op de hoogte van het bestaan van AKJ. Dit is een landelijke, onafhankelijke organisatie van de vertrouwenspersonen voor de jeugdhulp. Voor meer informatie kunt u kijken op hun website www.akj.nl.