

Wat zijn je mogelijkheden als je ontevreden bent?

Klachtenregeling voor cliënten en leerlingen

Laat je mogelijkheden zien.

Ben je niet tevreden over de zorg, het onderwijs of de begeleiding van Visio? Of zit je ergens mee? Dan horen we dat graag. Samen kijken we naar een oplossing. Jouw ervaring helpt ons om onze dienstverlening te verbeteren.

Ook als je ouder, naaste of vertegenwoordiger bent van een cliënt of leerling, kun je in veel situaties gebruikmaken van de klachtenregeling.

Bespreek wat er speelt

Misschien voel je je niet gehoord of ben je het niet eens met een beslissing. Heb je vragen over de begeleiding of is er iets gebeurd waar je mee blijft zitten? Praat er eerst over met de betrokken medewerker. Vaak helpt een goed gesprek om elkaar beter te begrijpen en samen een oplossing te vinden. Lukt dit niet? Neem dan contact op met een klachtenfunctionaris van Visio.

In gesprek met een klachtenfunctionaris

Wil je advies of bemiddeling bij jouw situatie? Neem dan contact op met een klachtenfunctionaris. Die helpt je om je situatie helder te krijgen en te kijken welke stap past.
De klachtenfunctionaris is onafhankelijk, kiest geen partij en gaat vertrouwelijk om met je verhaal.

In gesprek met een vertrouwenspersoon

Vertrouwenspersonen algemeen

Soms past een vertrouwenspersoon beter bij jouw situatie. Bijvoorbeeld als je behoefte hebt aan een luisterend oor.
Je kunt terecht bij onafhankelijke vertrouwenspersonen die niet bij Visio werken. Alles wat je bespreekt is vertrouwelijk.
Meer info vind je op **visio.org/klachtenregeling**.

Vertrouwenspersoon onvrijwillige zorg

Krijg jij als cliënt onvrijwillige zorg bij Visio Wonen & Dagbesteding? Of geldt dit voor een familielid of iemand die jij vertegenwoordigt? Heb je vragen of zorgen hierover? Neem contact op met een vertrouwenspersoon van Stemgever.
Deze ondersteuning is onafhankelijk, vertrouwelijk en kosteloos. Meer info vind je op **stemgever.nl**.

Vertrouwenspersoon Jeugdwet

Kinderen en hun ouders/verzorgers die ondersteuning krijgen vanuit de jeugdzorg kunnen contact opnemen met een vertrouwenspersoon van Jeugdstem.
Meer info vind je op **jeugdstem.nl**.

Niet tevreden over de behandeling van je klacht?

Ben je niet tevreden over hoe Visio met jouw klacht of onvrede omgaat? Lukt het niet om met de klachtenfunctionarissen en Visio tot een oplossing of geslaagde bemiddeling te komen? Dan kun je een klacht indienen bij de onafhankelijke, landelijke klachten- of geschillencommissie. De klachtenfunctionaris kan je hierbij helpen.

Heb je een klacht of vraag?

Wij horen graag van je. Op onze website lees je welke mogelijkheden er zijn en hoe je een klacht kunt indienen. Samen kijken we naar een passende oplossing.

- Lees meer over de klachtenregeling op **visio.org/klachtenregeling** en vul het contactformulier in. Of scan de QR-code hieronder.

- Bel ons via **088 585 50 00**.

26.008

Visio

Koninklijke Visio
expertisecentrum voor
slechtziende en blinde mensen

visio.org