

Ontevreden? Maak het bespreekbaar

Informatie voor cliënten en leerlingen

Visio 



Visio verzorgt onderwijs, zorg en andere diensten voor mensen met een visuele beperking. Ook mensen die daarnaast een andere beperking hebben, kunnen bij Visio terecht. Met vakmanschap en toewijding begeleiden onze medewerkers de cliënten en leerlingen bij een zo zelfstandig mogelijk leven.

Toch kan het gebeuren dat u ontevreden bent over het contact of de uitvoering van de zorg of het onderwijs. Bent u ontevreden of heeft u een klacht? Praat er dan over. Dat is belangrijk. Dan kunnen we u helpen en kan Visio leren van uw ervaring. Zo kunnen we voorkomen dat eenzelfde situatie opnieuw gebeurt.

Praat erover

Ervaart u problemen, bent u ontevreden of heeft u een klacht, dan is het goed om dit te bespreken met de direct betrokken medewerker(s). Dat is de kortste weg en leidt meestal tot de beste en snelste oplossingen. U kunt uw klacht ook bespreken met de leidinggevende van de medewerker.

Klachtenfunctionaris

Heeft u behoefte aan een luisterend oor, advies of ondersteuning, dan kunt u daarvoor terecht bij de klachtenfunctionaris. Ook als u niet wilt of kunt praten met de direct betrokkenen of als het gesprek niet heeft geleid tot een oplossing, kunt u bij haar terecht. De klachtenfunctionaris kan ondersteunen bij het helder krijgen van het probleem en het nemen van stappen om tot een oplossing te komen. Zij kan helpen om de klacht bespreekbaar te maken en proberen de klacht te bemiddelen.

De klachtenfunctionaris heeft een professioneel onafhankelijke positie en kiest geen partij. Alles wat u de klachtenfunctionaris vertelt, is vertrouwelijk.

Vertrouwenspersoon

Het is ook mogelijk om een vertrouwenspersoon in te schakelen. Bijvoorbeeld als u een ervaring heeft (gehad) waarover u niet met de medewerker(s), de leidinggevende of de klachtenfunctionaris in gesprek wilt of kunt gaan. Een vertrouwenspersoon komt altijd op voor uw belang en kan optreden als uw pleitbezorger. Dat is het verschil met de klachtenfunctionaris die zich juist nadrukkelijk opstelt als tussenpersoon en geen partij kiest. Net als de klachtenfunctionaris heeft de vertrouwenspersoon een geheimhoudingsplicht.

Onvrijwillige zorg

Voor klachten over onvrijwillige zorg kunt u een beroep doen op een vertrouwenspersoon die gespecialiseerd is op het gebied van de Wet zorg en dwang (Wzd). Deze gespecialiseerde cliënt-vertrouwenspersoon (CVP) is niet in dienst van Visio en wordt beschikbaar gesteld door landelijke organisaties. De contactgegevens staan vermeld in de bijlage van de klachtenregeling van Visio. Deze kunt u downloaden via: www.visio.org/klachtenregeling.

Jeugdwet

Kinderen en hun ouders/verzorgers die ondersteuning krijgen vanuit de jeugdzorg kunnen contact opnemen met een vertrouwenspersoon van het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ). De contactgegevens van het AKJ zijn te vinden via: www.akj.nl.

Verzoek om een oordeel

Misschien vindt u dat Visio niet goed met uw onvrede of klacht omgaat. U hebt het recht om een schriftelijke klacht in te dienen bij een landelijke klachten- of geschilleninstanties. Dit is een formele route. Een klachten- of geschillencommissie oordeelt of uw klacht gegrond is of niet. De klachtenfunctionarissen kunnen u op verzoek ondersteunen bij het vinden van de juiste route voor de behandeling van uw klacht.

Visio is aangesloten bij verschillende landelijke onafhankelijke klachten- en geschillencommissies voor (jeugd)zorg, onderwijs en onvrijwillige zorg. Informatie hierover vindt u op: www.visio.org. Ook de klachtenfunctionarissen kunnen u informeren over de contactgegevens.

Contactgegevens

Natasha Harmusial en Martine Vos zijn de klachtenfunctionarissen bij Visio. Zij zijn bereikbaar via klacht@visio.org of 088 585 85 52. Bij hen kunt u ook de klachtenregeling van Visio en de contactgegevens van de vertrouwenspersonen en de landelijke klachten- en geschillencommissies opvragen.

Het postadres is:
Klachtenopvang Koninklijke Visio
Postbus 1180
1270 BD Huizen

Meer informatie

Informatie over de klachtenprocedure en de "Klachtenregeling cliënten en leerlingen 2020" vindt u op: www.visio.org/klachtenregeling

Ook als verwant of vertegenwoordiger van een cliënt of leerling kunt u gebruikmaken van de klachtenregeling van Visio. In bepaalde gevallen is dan wel toestemming van de cliënt zelf nodig. De klachtenfunctionaris kan u daarover informeren.

Meer algemene informatie over klachtafhandeling **in de zorg** leest u op de website van het landelijk meldpunt zorg:

www.landelijkmeldpuntzorg.nl.

Meer algemene informatie over klachtafhandeling **in het onderwijs** leest u op de website van de onderwijsinspectie:

<https://www.onderwijsinspectie.nl/onderwerpen/klachten>.

Koninklijke Visio
expertisecentrum voor
slechtziende en blinde mensen

www.visio.org

Volg ons op:

