

**Ontevreden? Maak het bespreekbaar**

**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 er iets misgaan in het contact of in de uitvoering van de zorg of onderwijs, waardoor een cliënt of leerling zich niet goed behandeld voelt. Bent u ontevreden of heeft u een klacht? Praat er dan over. Dat is belangrijk. Dan kunnen we u helpen en zorgen dat het niet weer gebeurt.

### **Praat erover met betrokken medewerker(s) en/of leidinggevende**

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 het leidt meestal tot de beste en snelste oplossingen. Uiteraard kunt u ook terecht bij de leidinggevende van de medewerker.

### **De ombudsfunctionaris is er om u te helpen**

Wanneer u behoefte heeft aan een luisterend oor, advies of ondersteuning, dan kunt u daarvoor terecht bij de ombudsfunctionaris. 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 ombudsfunctionaris heeft een professioneel onafhankelijke positie en kiest geen partij. Alles wat u de ombudsfunctionaris vertelt, is vertrouwelijk.

De ombudsfunctionaris kan u ondersteunen bij het helder krijgen van het probleem en bij het nemen van stappen om tot een oplossing te komen. Zij kan u bijstaan in gesprekken en proberen de klacht te bemiddelen.

## **Klachtencommissie en landelijke geschillencommissies**

Misschien vindt u dat Visio niet goed met uw onvrede of klacht omgaat. U hebt altijd het recht om een schriftelijke klacht in te dienen bij de onafhankelijke Klachtencommissie voor cliënten en leerlingen van Visio.

Als u uiteindelijk niet tevreden bent over de afhandeling van een klacht door Visio, is er sprake van een geschil. Cliënten en/of hun vertegenwoordigers kunnen een geschil over de zorg voorleggen aan de landelijke Geschillencommissie Zorg. Dit is een onafhankelijke en wettelijk erkende geschilleninstantie waar Visio zich (verplicht) bij heeft aangesloten.

De scholen van Visio zijn aangesloten bij landelijke geschillencommissies van de Stichting Onderwijsgeschillen. Wanneer binnen het onderwijs sprake is van een geschil, kunnen leerlingen en/of hun ouders dit geschil voorleggen aan een van deze commissies.

## **Contactgegevens**

Natasha Harmusial en Martine Vos zijn ombudsfunctionarissen bij Visio. De ombudsfunctionarissen en het secretariaat van de Klachtencommissie zijn bereikbaar via het e-mailadres: [klacht@visio.org](mailto:klacht@visio.org) of via telefoonnummer 088 585 85 52.

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

Hier kunt u ook de klachtenregeling van Visio en de contactgegevens van de Klachtencommissie en de landelijke geschillencommissies opvragen.

## **Meer informatie**

Informatie over de klachtenprocedure vindt u ook op de website [www.visio.org](http://www.visio.org). Hier kunt u ook de Klachtenregeling cliënten en leerlingen downloaden.