

**“HOE EN WAAR KAN IK EEN KLACHT INDIENEN?”****Ik heb een klacht, bij wie kan ik dan terecht?****Wat kun je doen:**

1. Ga naar je persoonlijke begeleider en vertel hem/haar wat je dwarszit, die kan je vragen om een klachtenformulier in te vullen zodat de klacht zo snel en zo goed mogelijk kan worden behandeld.
2. Vind je het niet fijn om je persoonlijke begeleider hierover in vertrouwen te nemen? Maak dan een afspraak met de leidinggevende van de persoonlijke begeleider.
3. Je kan ook rechtstreeks je klacht indienen bij Quasir, bij de externe klachtenfunctionaris.

**Wat kun je beter niet doen:**

Bij iedereen die je tegenkomt je hart uitstorten. Dat lijkt voor het moment misschien wel prettig maar anderen kunnen er vaak niets aan doen en je probleem wordt er waarschijnlijk niet mee opgelost.

**Wat kun je verwachten van je persoonlijk begeleider/contactpersoon ?**

1. Dat ze met aandacht luisteren naar wat je te zeggen hebt.
2. Dat ze moeite doen om je te begrijpen; dat ze je vragen stellen om zo'n goed mogelijk beeld te krijgen wat er aan de hand is en wat de klacht voor jou betekent.
3. Dat ze zorgvuldig omgaan met wat je vertelt.
4. Dat ze samen met jou kijken naar een voor jou bevredigende oplossing of, als dat er niet in zit samen met jou zoeken naar een goed alternatief.
5. Dat ze, als het nodig is, ook anderen in kunnen schakelen bij het vinden van een oplossing; bijv. de teamleider, of de orthopedagoog, of iemand anders die jij vertrouwt en die je erbij wilt betrekken.
6. Dat ze jou op de hoogte houden van hoe het ermee staat.
7. Dat je klacht wordt opgeschreven in je logboek en er bij de jaarlijkse evaluatie er opnieuw even aandacht voor is. En dat jullie er mogelijk eerder ook nog eens op terugkomen of het nog steeds naar jouw tevredenheid is opgelost.

**Wat als dat allemaal niet lukt en je wilt een officiële klacht indienen?**

- 1- Dan maak je een afspraak met de klachtenfunctionaris van Quasir.
- 2- De klachtenfunctionaris zal jou en je klacht zo goed mogelijk begeleiden.
- 3- De klachtenfunctionaris zal trachten via bemiddeling te komen tot een oplossing.
- 4- Als dit niet lukt zal de klachtenfunctionaris je ondersteunen in het schriftelijk opstellen en indienen van de klacht bij Ayudo.
- 5- Ayudo reageert schriftelijk binnen 6 weken met een oordeel.

**Wat als je niet tevreden bent met het oordeel?**

1. Je kan de klacht melden bij Geschilleninstantie Zorggeschil (GZ). Bij melding van je klacht betaal jij €50 aan klachtengeld.
2. GZ doet een bindende uitspraak. Je kan veroordeeld worden tot een bijdrage van maximaal €500 in de proceskosten. GZ kan u een schadeclaim toekennen tot maximaal €25.000.

**Als je niet tevreden bent met de uitspraak van GZ**

Je kan dan binnen 2 maanden na de uitspraak een verzoek indienen tot vernietiging van de uitspraak bij de Kantonrechter.

**Contactgegevens**

**Quasir Expertise centrum klachten zorgsector, klachtenbemiddeling, klachtencommissie**

***Klachtenfunctionaris***

Mevrouw L de Boon  
Telefoonnummer: 06-48445538  
Email: [bemiddeling@quasir.nl](mailto:bemiddeling@quasir.nl)

***Geschilleninstantie***

Stichting Zorggeschil  
Postbus 1021  
7940 KA Meppel  
0561 618711 (Quasir)  
9.00 tot 17.00 uur (ma t/m vr)

[info@zorggeschil.nl](mailto:info@zorggeschil.nl)  
[www.zorggeschil.nl](http://www.zorggeschil.nl)

Met dit formulier kunt u een klacht indienen. Er zijn twee manieren om een klacht in te dienen:

1. U dient uw klacht in bij de directie van Ayudo of
2. U dient uw klacht rechtstreeks in bij de externe klachtenfunctionaris of de klachtencommissie (Quasir).

Om uw klacht zo snel en goed mogelijk te kunnen behandelen, vragen wij u om de onderstaande vragen zoveel mogelijk te beantwoorden:

**1 Cliënt**

Naam \_\_\_\_\_  
Adres \_\_\_\_\_  
Telefoonnummer \_\_\_\_\_

**2 Vertegenwoordiger van de cliënt (indien van toepassing)**

Naam vertegenwoordiger \_\_\_\_\_  
Relatie tot de cliënt \_\_\_\_\_  
Adres \_\_\_\_\_  
Emailadres \_\_\_\_\_  
Telefoonnummer \_\_\_\_\_

**3 Omschrijving van de klacht**

Beschrijf kort uw klacht

**4 Plaats, datum en tijdstip van voorval waarop de klacht betrekking heeft?****5 Heeft u de klacht al besproken**

Binnen de instantie:

Buiten de instantie:

**6 Wat is er tot nu toe met de klacht gedaan?**

**Datum** :

**Plaats** :

**Handtekening cliënt** :

**Handtekening vertegenwoordiger** :

Met het tekenen van onderstaande machtiging verleent u ons toegang tot uw dossier. Uw gegevens worden door de klachtfunctionaris of klachtcommissie enkel gebruikt ter beoordeling van de klacht;

**Machtiging**

Tot inzage van het dossier van

De heer/ mevrouw (zorgvrager) :

Datum :

Handtekening zorgvrager :

Handtekening vertegenwoordiger :

Na invulling en ondertekening kunt u het formulier opsturen aan:

**Ayudo**  
t.a.v. de directie  
Postbus 24337  
3007 DH ROTTERDAM  
of naar [AYUDO@live.nl](mailto:AYUDO@live.nl)

of

**Quasir**  
onafhankelijk klachtbemiddeling  
Mvr. L. de Boon  
[bemiddeling@quasir.nl](mailto:bemiddeling@quasir.nl)  
06-48445538