

## Heb je een klacht?

Als je ontevreden bent over je begeleiding dan kun je een klacht indienen. Een klacht klinkt negatief, maar zo zien wij het niet. Een klacht biedt namelijk mogelijkheden om onze hulpverlening te verbeteren. Je hebt altijd de mogelijkheid om gebruik te maken van de vertrouwenspersoon (Anne van Heteren) of de onafhankelijke klachtenfunctionaris. Val je onder de jeugdwet? Dan kan je beroep doen op het AKJ. Zij kunnen jouw ondersteunen bij het volgen van de klachtenprocedure bij SustVarius. (zie onder)

### De procedure

- Je probeert de klacht eerst te bespreken met je begeleider. Door een gesprek kunnen vaak al misverstanden uit de weg worden geruimd.
- Wanneer een gesprek met je begeleider niet (meer) mogelijk is, of het gesprek leidt niet tot het gewenste resultaat, dan kun je altijd een formele klacht indienen.

### Hoe?

- De klacht kan mondeling maar het liefst schriftelijk worden ingediend via [klacht@sustvarius.nl](mailto:klacht@sustvarius.nl) t.a.v. de directie, of in de klachtenbus op de woonlocatie gedaan worden, of opgestuurd naar:

Sustvarius  
t.a.v. de directie  
Vetkamp 28  
3861 JP Nijkerk

- De directie behandelt de klacht en formuleert binnen zes weken een oordeel / oplossing. Als je hier tevreden mee bent, dan wordt de klacht afgerond. Ben je nog niet tevreden dan kun je contact opnemen met de Geschillencommissie Zorg (zie onder) of de rechter.
- Wanneer de onafhankelijke klachtenfunctionaris betrokken is beoordeelt deze de klacht en formuleert een advies.
- Binnen een maand na ontvangst van het advies van de klachtenfunctionaris deelt de directeur jou en de klachtenfunctionaris schriftelijk mee wat de beslissing is en welke eventuele maatregelen naar aanleiding van de beslissing genomen zullen worden.

**Vertrouwenspersoon SustVarius:** Anne van Heteren [annevanheteren@sustvarius.nl](mailto:annevanheteren@sustvarius.nl) / 06 48 54 33 55

### De onafhankelijke klachtenfunctionaris

T : 070-3105392

E : [info@klachtenloket-zorg.nl](mailto:info@klachtenloket-zorg.nl)

W: [www.klachtenloket-zorg.nl](http://www.klachtenloket-zorg.nl)

klachtenloket  
ZORG



### AKJ

T: 088-551000

E: [info@akj.nl](mailto:info@akj.nl)

W: [www.akj.nl](http://www.akj.nl)



### De Geschillencommissie

T : 070-3105371

E : [registrant@degeschillencommissie.nl](mailto:registrant@degeschillencommissie.nl)

W: [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)