



A+ Parallelstraat 52
T+ 7575 AN Oldenzaal
E+ administratie@assortimens.nl
I+ www.assortimens.nl

U heeft een klacht

Wat nu?



Gelukkig zijn de meeste deelnemers tevreden over de dienstverlening van Stichting AssortiMens. Maar het kan gebeuren dat er iets niet helemaal naar wens verloopt. Dan willen we dat wel graag weten. In deze folder leest u wat u kunt doen.

Een klacht, wat nu?

Klagen over de organisatie of behandeling door een medewerker van een zorgorganisatie is voor veel mensen lastig. Een andere zorgverlener of behandelaar nemen is lang niet altijd mogelijk of gemakkelijk. Wij willen graag dat er zo snel mogelijk aandacht wordt besteed aan onvrede, irritaties en klachten. Het is altijd verstandig om eerst te gaan praten met de betrokken zorgverlener of behandelaar. Wanneer de zorgverlener of behandelaar van u hoort dat er iets is misgegaan, kunt u dat samen rechtzetten en naar een oplossing zoeken. Ook kunt u nog contact opnemen met zijn of haar leidinggevende.

Wij begrijpen dat het niet altijd gemakkelijk is om gevoelens van onvrede, irritatie of klachten met de zorgverlener of behandelaar te bespreken. Daarom heeft AssortiMens Erwin van der Kamp als Klachtenfunctionaris aangesteld.



De klachtenfunctionaris

Erwin van der Kamp, Klachtenfunctionaris, steunt u, geeft informatie of bemiddelt voor u. Hij/zij probeert samen met u een oplossing te vinden. Het kan ook zijn dat u alleen met iemand wilt praten over die dingen waarover u niet tevreden bent.

U kunt de Erwin van der Kamp bereiken op zijn mobiele nummer.

Dit kan telefonisch, SMS of ook via Whatsapp 06-15315184

Ook per mail is Erwin bereikbaar via klachtenfunctionaris@assortimens.nl

Komt u er samen met de Klachtenfunctionaris niet uit of bent u ontevreden over de uitkomst? Dan kunt u uw klacht schriftelijk indienen bij de klachtencommissie van stichting AssortiMens. Als u het moeilijk vindt om de klacht op schrift te stellen? Dan helpt de Klachtenfunctionaris u daar graag mee.

De klachtencommissie

De Klachtencommissie onderzoekt de klacht en bepaalt of de klacht gegrond is. In geval van een gegronde klacht zal de Klachtencommissie binnen een vastgestelde termijn zowel de klager, de aangeklaagde alsook de Raad van Bestuur over het oordeel en de aanbevelingen van de zittingscommissie informeren.

De onafhankelijke Klachtencommissie van AssortiMens bestaat uit 3 leden waarbij de voorzitter niet werkzaam bij of voor AssortiMens is.

U kunt de klacht ook rechtstreeks, dus zonder tussenkomst van de Klachtenfunctionaris, schriftelijk indienen bij de:

Klachtencommissie AssortiMens
Parallelstraat 52
7575 AN Oldenzaal
klachtencommissie@assortimens.nl



Bent u niet tevreden over dit besluit?

Dan kunt u zich schriftelijk wenden tot de Landelijke Geschillencommissie VVT.
www.degeschillencommissie.nl

Tot slot

De volledige klachtenregeling ligt ter inzage in de huiskamer van AssortiMens. Deze is ook te downloaden via onze website www.assortimens.nl/downloads of opvragen bij de bij de Klachtenfunctionaris, Erwin van der Kamp, 06-15315184, klachtenfunctionaris@assortimens.nl

You want to be where everybody knows your name.

Ont-moeten en “Ergens bij horen”

De dagbesteding bij AssortiMens richt zich op het persoonlijke welzijn van de deelnemer. Voor elk mens is het belangrijk om perspectief te hebben en “om ergens bij te horen”.

Bij onze stichting staat de MENS met ASS centraal. Kernwaarden in de begeleiding zijn respect, begrip en acceptatie. Door de problematiek zijn er specifieke moeilijkheden of problemen waarbij hulp en begeleiding geboden wordt. Daarnaast wordt de deelnemer ondersteund op zijn wensen, dromen en talenten. Wij proberen altijd zorg-op-maat te leveren.

Deze uitgangspunten is mooi verwoord in de songtekst van Gary Portnay (Cheers Theme song).

*Sometimes you want to go
Where everybody knows your name
And they're always glad you came
You want to be where you can see
Our troubles are all the same*