

VOOR CLIËNTEN

In heldere taal, met respect voor jouw tempo en jouw rechten.

VOOR CLIËNTEN, JONGEREN EN OUDERS

Niet tevreden? Zo werkt de klachtenregeling

Wij doen ons werk met aandacht, maar het kan altijd gebeuren dat iets niet goed gaat of anders loopt dan je had gehoopt. Dat mag je zeggen. Voor ons is een klacht geen verwijt, maar een kans om iets recht te zetten en beter te worden. In dit document nemen we je rustig mee in wat je kunt doen, welke rechten je daarbij hebt, en bij wie je terecht kunt.

IN DIT DOCUMENT

- 01** Een klacht mag er zijn
- 02** Het begint met een gesprek
- 03** Als je er samen niet uitkomt
- 04** Je rechten en vertrouwelijkheid
- 05** Wat wij met klachten doen
- 06** Bijlage: ons certificaat

01 Een klacht mag er zijn

Een klacht is alles waar je ontevreden over bent en wat met je begeleiding of met APZW te maken heeft. Het hoeft niet groot of formeel te zijn. Soms gaat het om iets praktisch, zoals afspraken die telkens verschuiven. Soms gaat het om een gevoel, bijvoorbeeld dat je niet gehoord werd of dat een bejegening niet prettig was. Wat voor jou belangrijk genoeg is om te benoemen, is voor ons belangrijk genoeg om naar te luisteren.

En wees gerust, het indienen van een klacht verandert niets aan de zorg die je krijgt. Je hoeft niet bang te zijn dat het gevolgen heeft voor je begeleiding of voor de band met je begeleider. We blijven met dezelfde inzet naast je staan. Een klacht hoort er gewoon bij, want waar mensen werken, gaat soms iets mis.

02 Het begint met een gesprek

De meeste dingen los je het snelst op door ze gewoon te benoemen. Loop je ergens tegenaan, vertel het dan aan je begeleider of rechtstreeks aan Ayoub. Dat mag mondeling of per mail. Vaak blijkt het om een misverstand te gaan, of is er sneller een oplossing dan je had verwacht. We nemen je verhaal serieus, luisteren echt, en zoeken samen naar een uitweg. In veruit de meeste gevallen komen we er op deze manier samen uit.

Voel je je daar niet prettig bij, dan hoeft dat niet. Je mag ook meteen de onafhankelijke route kiezen, of eerst eens vrijblijvend sparren met de vertrouwenspersoon. Jij bepaalt waar je begint.

03 Als je er samen niet uitkomt

Mocht het gesprek met ons geen oplossing brengen, dan kun je een onafhankelijke klachtenfunctionaris inschakelen via [Erisietsmisgegaan.nl](https://erisietsmisgegaan.nl). Die staat los van APZW, luistert naar beide kanten en helpt bemiddelen, en dat is voor jou kosteloos. Levert ook die bemiddeling niets op, dan kun je je klacht voorleggen aan de erkende geschillencommissie of de klachtencommissie Jeugdwet. Zij doen een onafhankelijke, bindende uitspraak. Zo is er altijd een weg verder, ook als het tussen ons even niet lukt.

04 Je rechten en vertrouwelijkheid

Bij het indienen van een klacht heb je een aantal rechten die altijd gelden, los van waar je klacht over gaat. Je klacht wordt serieus genomen en zorgvuldig behandeld, en je krijgt een onderbouwde reactie op wat je hebt ingebracht. Je mag je laten bijstaan, bijvoorbeeld door een familielid of door de vertrouwenspersoon, zodat je er niet alleen voor staat. Je gegevens worden vertrouwelijk behandeld en alleen gebruikt om de klacht af te handelen.

We houden ons daarbij aan een redelijke termijn. Volgens de wet ontvang je in principe binnen zes weken een reactie op je klacht. Soms is iets meer tijd nodig om het goed uit te zoeken, en in dat geval laten we je dat op tijd weten en leggen we uit waarom. Twijfel je of je wel een klacht wilt indienen, of vind je het moeilijk om de woorden te vinden, dan denkt de vertrouwenspersoon vrijblijvend met je mee.

05 Wat wij met klachten doen

Voor ons eindigt een klacht niet bij een oplossing voor jou. We kijken ook of er iets in onze manier van werken beter kan, zodat een volgende cliënt er niet opnieuw tegenaan loopt. Zo gebruiken we klachten om van te leren. Dat past bij hoe wij naar ons werk kijken. Liever dan wegstappen, vragen we wat eronder zit en wat er nodig is.

Loop je ergens tegenaan, wacht er dan niet te lang mee. Hoe eerder we het weten, hoe eerder we het samen kunnen oplossen. Je begint bij je begeleider of mailt ons, en wil je liever onafhankelijk beginnen, dan staat de klachtenfunctionaris voor je klaar. We horen het graag van je, ook als het ongemakkelijk voelt.

Iets wat je met ons wilt delen?

APZW: **info@apzw.nl** · 06 - 17 31 73 53

Onafhankelijk: **Erisietsmisgegaan.nl** · registratienummer CIBG/EGi 27349.2

BIJLAGE

Ons *certificaat*

Dit certificaat bevestigt dat APZW is aangesloten bij de onafhankelijke klachtenregeling, klachtenfunctionaris, erkende geschillencommissie en klachtencommissie Jeugdwet van Erisietsmisgegaan.nl. Daarmee voldoen we aan de eisen van de Wkkgz en de Jeugdwet, zodat je weet dat je klacht ook echt onafhankelijk behandeld kan worden.



CERTIFICAAT

Adardor Puur Zorg en Welzijn

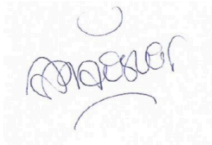
KvK nummer: 67854788
Contact persoon: Ayoub Adardor
Contract periode: van 12/03/2026 t/m 11/03/2027

De directie van Erisietsmisgegaan.nl verklaart dat bovengenoemd bedrijf is aangesloten bij:

- de onafhankelijke klachtenregeling
- onafhankelijke klachtenfunctionaris
- erkende geschillencommissie met kenmerk
- klachtencommissie Jeugdwet

van Erisietsmisgegaan.nl en daarmee voldoet aan de klachteneisen die de Wkkgz en Jeugdwet stelt.

Betreft: onafhankelijke klachtenregeling, klachtenfunctionaris, klachtencommissie Jeugdwet of erkende geschillencommissie met registratienummer CIBG/EGi 27349.2.



Arienne Plaisier
Directeur
Soest 23-03-2026

© Erisietsmisgegaan.nl

Certificaat Erisietsmisgegaan.nl · registratienummer CIBG/EGi 27349.2