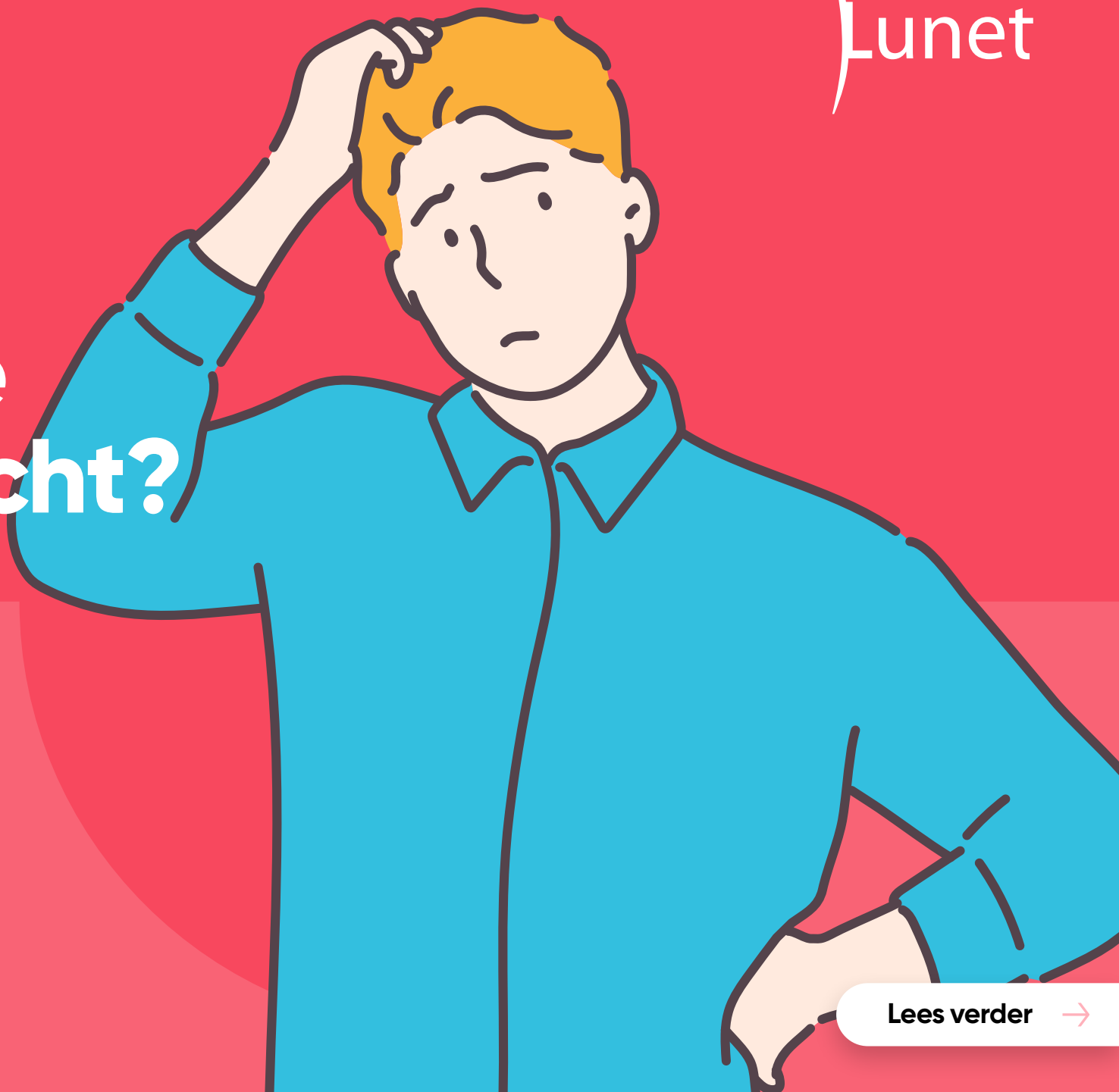
Klachtenregeling

Lunet

Wat doe je bij een klacht?



Lees verder

Klachtenregeling

**Soms ben je niet tevreden.
Of gaat iets niet zoals je wilt.
Het kan gaan om iets kleins.
Dat snel opgelost kan worden.
Maar het gaat ook wel eens over grotere problemen.**



Wij vinden het belangrijk dat je bij ons terecht kunt met je klacht. Dat je serieus genomen wordt. En dat het probleem opgelost wordt. Daarom heeft Lunet een klachtenprocedure.

Een probleem of klacht kun je bespreken met de begeleiding, leidinggevende, vrienden of familie. Maar soms wil je liever niet met hen praten. Of kom je er samen niet uit. Dan kun je contact opnemen met de cliëntvertrouwenspersoon. De cliëntvertrouwenspersoon werkt niet bij Lunet. Maar kent Lunet wel goed.

← Vorige

Volgende →



Wat doet de cliëntvertrouwenspersoon?

De cliëntvertrouwenspersoon:

→ komt op voor jouw belangen.

→ geeft je hulp en advies over je probleem of klacht.

→ geeft je advies over hoe en waar je jouw klacht kunt indienen.

→ kan je helpen bij beschrijven en het indienen van je klacht.

Hoe kan ik mijn klacht melden?

1

Stap 1:

Neem contact op met de cliëntvertrouwenspersoon

Samen met de cliëntvertrouwenspersoon bespreek je jouw klacht. De cliëntvertrouwenspersoon gaat daarna in gesprek met jou en met de persoon die betrokken is bij jouw klacht. Meestal duurt het 4 tot 5 weken om samen tot een oplossing te komen.

Als je niet met de cliëntvertrouwenspersoon wilt praten, mag je ook direct naar de klachtencommissie cliënten gaan. De cliëntvertrouwenspersoon kan je ook helpen bij het indienen van een klacht bij de klachtencommissie.

Hoe kan ik mijn klacht melden?

2

Stap 2:

De klachtencommissie cliënten

Lukt het bij stap 1 niet om tot een oplossing te komen of wil je stap 1 niet doen? Dan is er de officiële klachtencommissie cliënten. Jijzelf, je vertegenwoordiger of de cliëntvertrouwens-persoon levert jouw klacht in via het klachtenformulier. Lunet mag hierop schriftelijk reageren. Daarna worden jullie uitgenodigd voor een hoorzitting (dat is een bijeenkomst waarin iedereen zijn verhaal mag doen). De klachten-commissie bespreekt dan met jou en Lunet je klacht.

Na ongeveer 6 weken krijg je een bericht van de raad van bestuur van Lunet over wat er met jouw klacht is gedaan of gaat gebeuren. Bij klachten over jeugdzorg doet de klachtencommissie binnen 6 weken uitspraak over je klacht. Je klacht kan gegrond of ongegrond zijn. De raad van bestuur zal daarna binnen een maand reageren op de uitspraak. Zij geeft daarbij aan wat ze met de uitspraak zal doen.



3

Stap 3:

Niet tevreden?

Ben je nog steeds niet tevreden over de manier waarop jouw klacht is behandeld? Dan kun je, na stap 2, meestal bij de externe Geschillencommissie gehandicaptenzorg terecht. Voor klachten over jeugdzorg kan dit in ieder geval niet. De cliëntvertrouwenspersoon legt uit hoe je dit kunt doen.

Klachtenformulier

Door je gegevens en de klacht alvast op papier te zetten, kan de cliëntvertrouwenspersoon jou makkelijker helpen. Het klachtenformulier vind je op de website van Lunet via **www.lunet.nl/klacht**. Vul het formulier in en mail naar **clientvertrouwenspersoon@lunet.nl**. Je kunt je klacht ook zelf indienen bij de klachtencommissie als je dat wilt. Mail het ingevulde formulier dan naar: **klachtencommissieclienten@lunet.nl**.

Heb je een probleem of klacht over onvrijwillige zorg?

Ontvang je volgens de Wet zorg en dwang (Wzd) onvrijwillige zorg, dus zorg waar jij het niet mee eens bent en die je niet wilt? Dan heb je recht op ondersteuning van een cliëntvertrouwenspersoon Wzd.

Deze cliëntvertrouwenspersoon kan je informatie geven en helpen. Zowel jij als je vertegenwoordiger hebben recht op hulp en advies.

De cliëntvertrouwenspersoon Wzd helpt, luistert en geeft ondersteuning bij gesprekken over onvrijwillige zorg en de klachtenprocedure Wzd.

Lunet is aangesloten bij de landelijke klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ), die is ondergebracht bij de Geschillencommissie, voor het beoordelen van klachten.

De KCOZ beoordeelt klachten over de volgende beslissingen:

- → Een beslissing over wilsbekwaamheid.
- → Een beslissing om onvrijwillige zorg in het zorgplan op te nemen.
- → Een beslissing om onvrijwillige zorg uit te voeren.
- → Een beslissing om onvrijwillige zorg uit te voeren buiten het zorgplan om.
- → Een beslissing over verlof of ontslag.



← Vorige

Volgende →

Cliëntenvertrouwenspersonen

Algemeen



Marie Bramer

06 - 40 04 11 89

m.bramer@hetlsr.nl

Wet zorg en dwang



Linda van Dongen

06 - 42 05 48 84

lindavandongen@stemgever.nl

Voor als je bij Lunet woont:



Marco Wieser

06 - 12 39 47 26

m.wieser@jeugdstem.nl



Carin van Bommel

06 - 83 25 14 38

carinvanbommel@stemgever.nl

Als je niet bij Lunet woont, kun je contact opnemen met Jeugdstem:

088 - 555 10 00

www.jeugdstem.nl

Algemeen telefoonnummer:

088 - 929 40 99

NB: hoe snel je wordt geholpen bij de cliëntvertrouwens-persoon Jeugd is afhankelijk van wie de klacht indient. Neem voor informatie hierover contact op met Jeugdstem.

← Vorige

Volgende →

Contact

Lunet
T.a.v. cliëntenvertrouwenspersonen
Postbus 270
5600 AG Eindhoven

E-mail
clientvertrouwenspersoon@lunet.nl

Telefoon
088 - 551 50 00

www.lunet.nl

Vorige

Lunet

LZ-016 11-2026