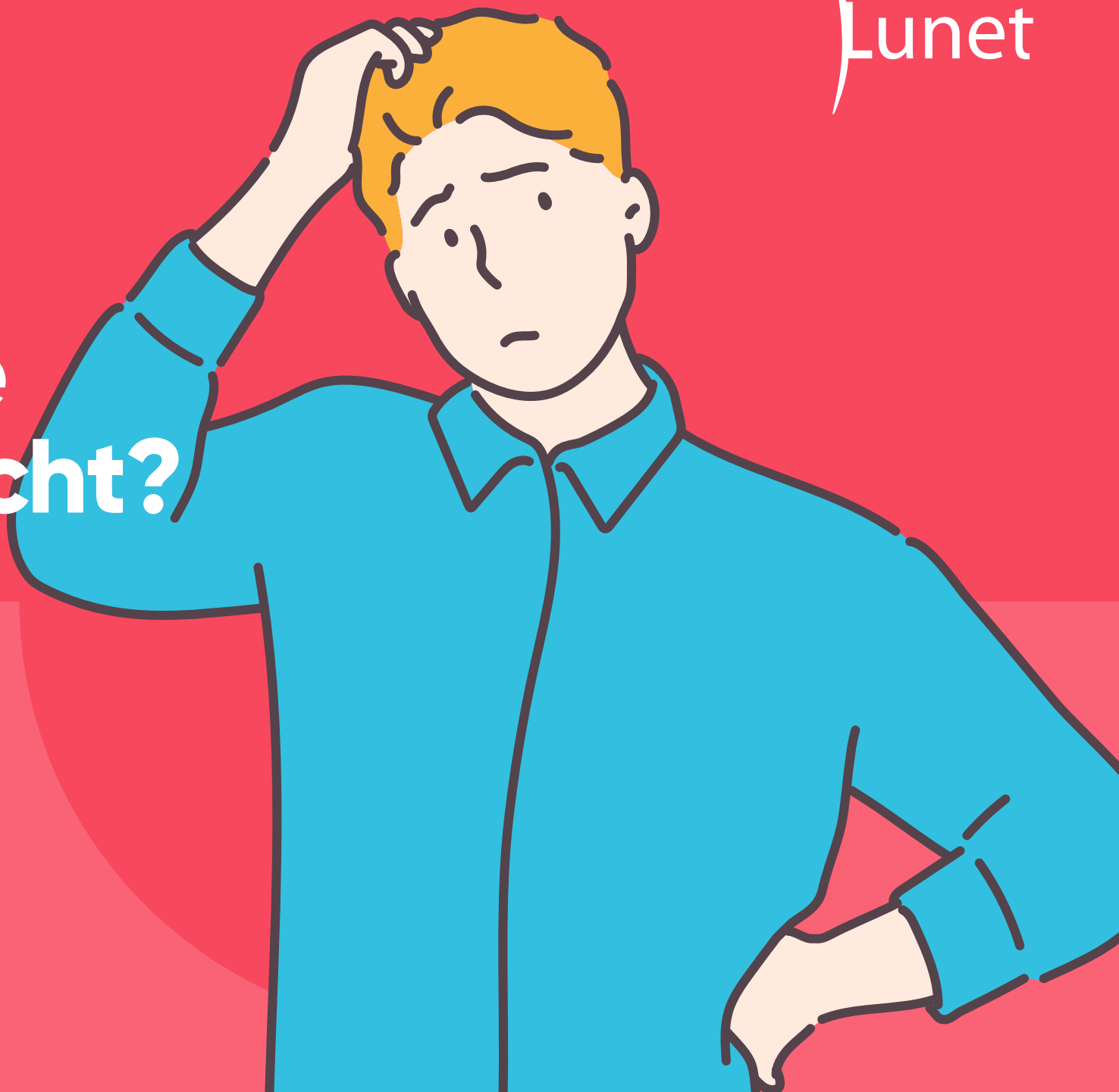


# Wat doe je bij een klacht?



## 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.



## 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.

2

### Stap 2:

#### De klachtencommissie cliënten

Lukt het bij stap 1 niet om tot een oplossing te komen? Dan is er de officiële klachtencommissie cliënten. De cliëntvertrouwenspersoon levert jouw klacht in via het klachtenformulier. Daarna word je uitgenodigd voor een hoorzitting. De klachtencommissie 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.

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, bij de externe Geschillencommissie gehandicaptenzorg terecht. 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](http://www.lunet.nl/klacht)**.

Vul het formulier in en mail naar **[clientvertrouwenspersoon@lunet.nl](mailto:clientvertrouwenspersoon@lunet.nl)**

## Klachtenregeling

### Heb je een probleem of klacht over onvrijwillige zorg?

Ontvang je volgens de Wet zorg en dwang (Wzd) onvrijwillige zorg? 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) voor het beoordelen van klachten.

## Klachtenregeling

### 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.



## Clëntenvertrouwenspersonen

### Algemeen



**Laura Graumans-Verheijen**

📞 06 - 40 04 11 89

✉ [clientvertrouwenspersoon@lunet.nl](mailto:clientvertrouwenspersoon@lunet.nl)

Jeugdwet beschikking en woon je bij Lunet?  
Neem dan contact op met:



**Jochem van der Linden**

📞 06 - 57 27 69 10 of 013 - 594 21 70

✉ [jvdlinden@zorgbelang-brabant.nl](mailto:jvdlinden@zorgbelang-brabant.nl)

Jeugdwet beschikking en woon je niet bij  
Lunet? Neem dan contact op met:

**AKJ**

📞 088 - 555 10 00

✉ [info@akj.nl](mailto:info@akj.nl)

### Wet zorg en dwang



**Sophie van Vlierden**

📞 06 - 42 19 66 89

✉ [svlierden@zorgbelang-brabant.nl](mailto:svlierden@zorgbelang-brabant.nl)



**Rita van den Brink**

📞 06 - 34 11 49 02

✉ [vdbrink@zorgbelang-brabant.nl](mailto:vdbrink@zorgbelang-brabant.nl)



# Contact

## Lunet

T.a.v. cliëntenvertrouwenspersonen

Postbus 270

5600 AG Eindhoven

## E-mail

[clientvertrouwenspersoon@lunet.nl](mailto:clientvertrouwenspersoon@lunet.nl)

## Telefoon

088 - 551 50 00

[www.lunet.nl](http://www.lunet.nl)

