



Probleem of klacht? Meld het ons!

Soms ben je ontevreden of verloopt iets niet zoals je wilt. Het kan gaan om iets kleins. Dat zonder veel moeite opgelost kan worden. Maar het gaat ook wel eens over grotere problemen.

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

Een probleem of klacht kun je eerst bespreken met iemand die betrokken is bij jouw probleem of klacht. Of met de leidinggevende. Vaak komt er zo al een goede oplossing.

Kom je er samen toch niet uit? Neem dan contact op met de cliëntvertrouwenspersoon van Lunet. De cliëntvertrouwenspersoon is neutraal en werkt niet bij Lunet, maar kent de organisatie wel goed.

De cliëntvertrouwenspersoon

- Is iemand die je om hulp en raad kunt vragen over je probleem of klacht.
- Geeft je advies over hoe jouw klacht ingediend kan worden en kan je daarmee helpen.
- Zorgt voor een veilige omgeving om je probleem te bespreken: dat betekent vertrouwen.

Wat je kunt doen

Er zijn twee stappen:

1. Je neemt contact op met de cliëntvertrouwenspersoon

Samen met de cliëntvertrouwenspersoon bespreek je jouw klacht. De cliëntvertrouwenspersoon gaat in gesprek met jou, en met diegene die betrokken is bij jouw probleem of klacht. Meestal duurt dit 4 tot 5 weken om tot een gezamenlijke oplossing te komen.

2. Klachtencommissie cliënten

Als de eerste stap niet gelukt is, dan is er een officiële klachtencommissie cliënten. Via de cliëntvertrouwenspersoon dien je jouw klacht in met het klachtenformulier. Daarna word je uitgenodigd voor een hoorzitting. Deze commissie bespreekt dan met jou en Lunet jouw klacht. Na ongeveer 6 weken krijg je een bericht van de Raad van Bestuur van Lunet over wat er met jouw klacht gedaan is of gaat gebeuren.

Klachtenformulier

Het klachtenformulier vind je op lunet.nl/over-lunet/informatie-voor-clienten/probleem-of-klacht
Je kunt het formulier invullen en opsturen naar clientvertrouwenspersoon@lunetzorg.nl

Contact Cliëntvertrouwenspersonen



Laura Graumans-Verheijen
06 400 41 189
clientvertrouwenspersoon@lunet.nl



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

Ingrid Lelieveld
06 572 76 910 of 013 594 21 70
ilelieveld@zorgbelang-brabant.nl

Jeugdwet beschikking en woon je **niet** bij Lunet?

Neem dan contact op met AKJ: 088 555 1000 of info@akj.nl

Probleem of klacht over onvrijwillige zorg

Als je vervolgens de Wet zorg en dwang (Wzd) onvrijwillige zorg ontvangt, heb je recht op ondersteuning van een cliëntvertrouwenspersoon.

De cliëntvertrouwenspersoon Wzd kan je informatie geven en helpen. Zowel de cliënt als 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.

De KCOZ beoordeelt klachten over de volgende beslissingen:

- Een beslissing over de wilsbekwaamheid van een client.
- 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.

Contact cliëntenvertrouwenspersonen Wzd



Sophie van Vlierden
06 421 966 89
svvlierden@zorgbelang-brabant.nl



Rita van den Brink
06 341 149 02
rvdbrink@zorgbelang-brabant.nl

Ben je daarna nog steeds niet tevreden over de manier waarop de klacht is behandeld? Dan kun je bij de Externe Geschillencommissie gehandicaptenzorg terecht. De cliëntenvertrouwenspersoon legt uit hoe je dit kunt doen.