



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 de persoon waar het om gaat. Of met de leidinggevende van deze persoon. Vaak komt er zo al een goede oplossing.

Kom je er samen toch niet uit? Neem dan contact op met de cliëntenvertrouwenspersoon van Lunet. De cliëntenvertrouwenspersoon is een neutraal persoon die niet bij Lunet werkt maar de organisatie wel goed kent.

De cliëntenvertrouwenspersoon

- Is iemand die je om hulp en raad kunt vragen.
- Luistert naar je verhaal.
- Geeft je advies over hoe de klacht kan worden aangepakt. Kan je helpen met het vertellen van je probleem of klacht.
- Praat niet met anderen over jou als je dat niet wilt.

Hoe werkt

Samen met jou bekijkt de cliëntvertrouwenspersoon wat de beste manier is om je probleem of klacht op te lossen. Er zijn twee mogelijkheden.

Bemiddeling tussen jou en degene waar je een klacht over hebt door een cliëntvertrouwenspersoon.

De cliëntvertrouwenspersoon probeert de bemiddeling tussen 4 tot 5 weken af te ronden.

Onderzoek en behandeling van de klacht door de onafhankelijke klachtencommissie.

Deze commissie gaat met jou, en degene waar je een klacht over hebt, in gesprek over het probleem.

De klachtencommissie geeft een advies voor een oplossing aan de Raad van Bestuur. Binnen 6 weken laat de Raad van Bestuur je weten op welke wijze de klacht door Lunet wordt aangepakt.

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

Contact Vertrouwenspersoon Zorg



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

Contact Onafhankelijk vertrouwenspersoon



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 onvrijwillige zorg

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

De cliëntenvertrouwenspersoon Wzd kan je informatie geven en helpen. Zowel de cliënt als vertegenwoordiger hebben recht hulp en advies.

De cliëntenvertrouwenspersoon 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 over de volgende onderwerpen:

- De beslissing over de vraag of je in staat bent om een inschatting te maken van je belangen.
- De beslissing om onvrijwillige zorg in het zorgplan op te nemen.
- De uitvoering van onvrijwillige zorg.
- Een beslissing om onvrijwillige zorg te op verlenen in de periode waarin nog geen zorgplan is vastgesteld.
- Een beslissing om onvrijwillige zorg te verlenen in een noodsituatie.
- Een beslissing over verlof of ontslag.
- Een beslissing van de Wzd-functionaris.
- De verplichting om het dossier bij te houden, voor zover dat betrekking heeft op onvrijwillige zorg.
- Een verplichting van de Wzd-functionaris.

Contact cliëntenvertrouwenspersoon



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



Riek Ansems
06 363 360 76
ransems@zorgbelang-brabant.nl

Klachtenformulier

Het klachtenformulier vind je op www.lunet.nl. Hier vind je ook de uitgebreide versie van de klachtenregeling. Je kunt het klachtenformulier invullen en opsturen naar onderstaand adres.