

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 besproken en opgelost kan worden. Maar het gaat ook wel eens over grotere problemen. Wij vinden het belangrijk dat je bij ons terecht kunt met je probleem, dat je serieus genomen wordt en dat het probleem opgelost wordt. Daarom heeft Lunet zorg een klachtenprocedure.

Een probleem of klacht kun je het beste eerst bespreken met de betreffende medewerker(s) of de direct leidinggevende. In veel gevallen kan zo samen een passende oplossing worden gevonden.

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

### **De cliëntvertrouwenspersoon:**

- Is iemand die je om hulp en raad kunt vragen
- Luistert naar je verhaal
- Kan je advies geven 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 gaat het in zijn werk?**

Heb je een probleem of klacht? Neem dan telefonisch of schriftelijk contact (e-mail/brief/klachtenformulier) op met een cliëntvertrouwenspersoon.

De cliëntvertrouwenspersoon neemt zo snel mogelijk contact met je op. Samen met jou kijkt zij wat de beste manier is om je probleem of klacht op te lossen. Er zijn twee mogelijkheden:

1. Bemiddeling tussen jou en degene waar je een klacht over hebt door een cliëntvertrouwenspersoon. De cliëntvertrouwenspersoon probeert de bemiddeling binnen 4 tot 5 weken af te ronden.
2. 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 en de mogelijkheden om tot een oplossing te komen. 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 zorg wordt opgepakt.

Ben je niet tevreden over de manier waarop de klacht is behandeld? Of kun je je klacht om duidelijke redenen niet binnen Lunet zorg bespreken? Dan kun je bij de Externe Geschillencommissie Gehandicaptenzorg terecht. De cliëntvertrouwenspersoon legt uit hoe de geschillencommissie te bereiken is.

### **Klachtenformulier**

Door je gegevens en de klacht alvast op papier te zetten, kan de cliëntvertrouwenspersoon je makkelijker helpen. Het klachtenformulier vind je op [www.lunetzorg.nl](http://www.lunetzorg.nl). Je kunt het klachtenformulier invullen en opsturen naar [cliëntvertrouwenspersoon@lunetzorg.nl](mailto:cliëntvertrouwenspersoon@lunetzorg.nl) of per post naar:

Lunet zorg  
t.a.v. Cliëntvertrouwenspersoon  
Postbus 270  
5600 AG Eindhoven

Op [www.lunetzorg.nl](http://www.lunetzorg.nl) vind je ook de uitgebreide versie van de klachtenregeling.

## Contact cliëntvertrouwenspersonen:



### **Mariska Langermans**

06 101 22 443

langermans@live.nl



### **Ine van Doornmalen**

06 400 41 189

i.vandoornmalen@hetlslr.nl



Heb je een Jeugdwet beschikking?

Neem dan contact op met:

### **Ingrid Lelieveld**

06 572 76 910

ilelieveld@zorgbelang-brabant.nl

Heb je een Jeugdwet beschikking

en woon je niet bij Lunet zorg?

Neem dan contact op met

AKJ via 088 555 1000 of info@akj.nl