



Klachtenregeling cliënten

Wat vind je van onze ondersteuning?



's Heeren Loo



Vind je deze folder lastig om te lezen?

Vraag dan iemand die je vertrouwt om met je mee te kijken.

Bij 's Heeren Loo willen we dat jij goed wordt begeleid en ondersteund.
En dat je daar tevreden over bent.
Daarom willen we weten wat wij wel en niet goed doen.
Het is fijn als je daarover met ons wilt praten.

Ben je niet tevreden? Bespreek het.

Ben je niet tevreden? Of doen we niet wat we hebben afgesproken?
Bespreek het eerst met je persoonlijk begeleider.
Je kunt dit ook bespreken met de mensen die iets met jouw klacht kunnen doen.
De cliëntvertrouwenspersoon of jouw familie kan je hierbij helpen.
Samen praten jullie over een oplossing.
Soms praat de manager of de gedragswetenschapper ook mee.



Kom je er samen niet uit?

Dan kun je een klacht indienen.

Dit kan bij de klachtenfunctionaris van 's Heeren Loo uit jouw regio.

Jouw begeleiders en **Klantcontact (0800 - 355 55 55)** weten wie de klachtenfunctionaris is.

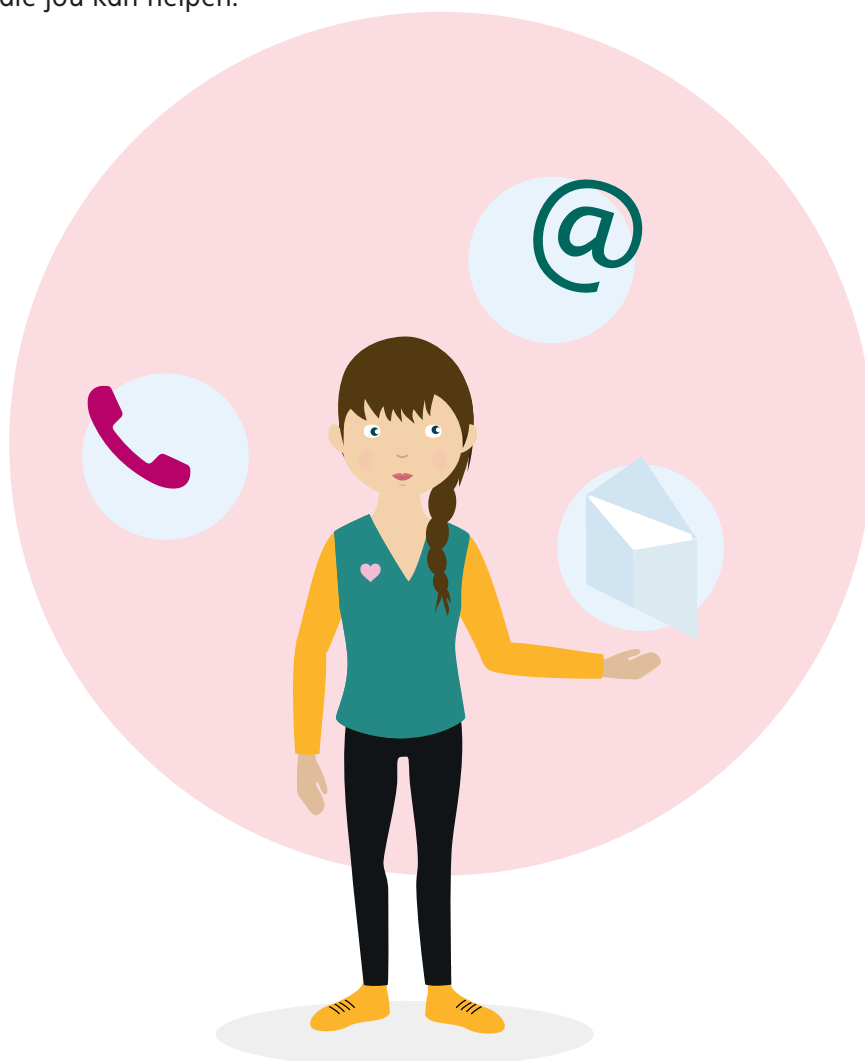
Het staat ook op www.sheerenloo.nl/klacht.

Je kunt over jouw klacht mailen, schrijven of bellen.

Je kunt ook een klachtenformulier invullen.

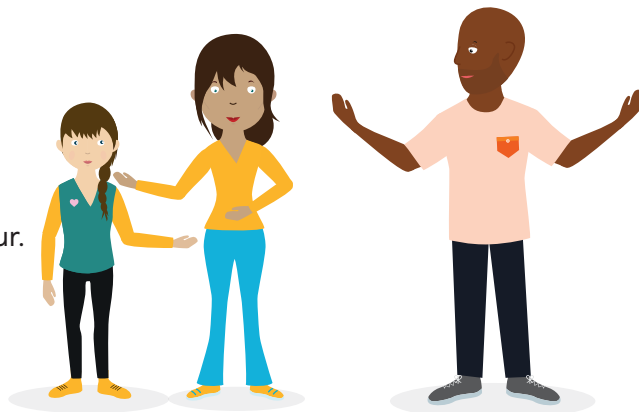
De clientvertrouwenspersoon of de klachtenfunctionaris kan je hierbij helpen.

Je kunt ook iemand anders kiezen die jou kan helpen.



Wat doet de klachtenfunctionaris?

De klachtenfunctionaris bespreekt jouw klacht met jou.
En ook met de mensen over wie jouw klacht gaat.
Samen maken jullie afspraken over een oplossing.
De klachtenfunctionaris vertelt de uitkomst aan de directeur.



Heb je een klacht over onvrijwillige zorg of (gesloten) jeugdzorg?
Dan kun je direct een klacht indienen bij de klachtencommissie.
Je kunt ook eerst naar de klachtenfunctionaris, als je dat liever wilt.

Wat doet de cliënt- vertrouwenspersoon?

De cliëntvertrouwenspersoon is er om je te helpen.
Je kunt met vragen terecht bij de cliëntvertrouwenspersoon.
Hij of zij luistert naar je.
De cliëntvertrouwenspersoon kan je helpen of weet wie je kan helpen.
Jouw begeleiders en Klantcontact (0800 - 355 55 55) weten wie de cliëntvertrouwenspersoon is.
Het staat ook op www.sheerenloo.nl/klacht.

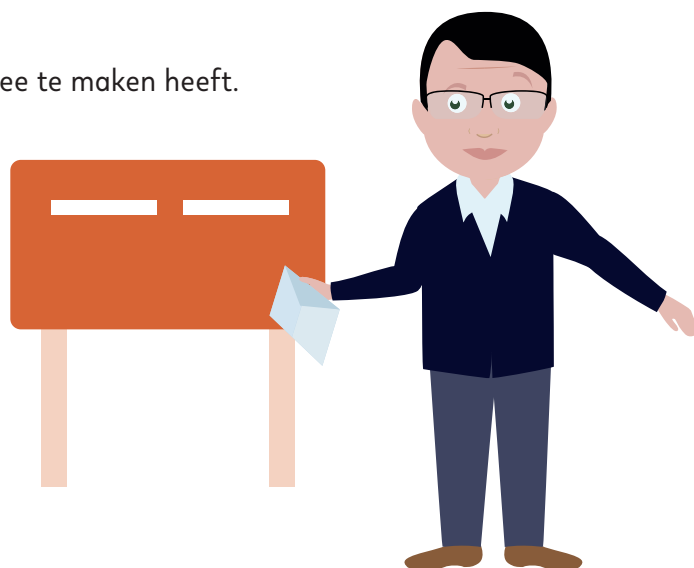


Wat doet de directeur?

De directeur stuurt jou een brief over de uitkomst.

De directeur stuurt die brief ook aan iedereen die ermee te maken heeft.

Iedereen moet zich aan de oplossing houden.



Is jouw klacht niet goed opgelost?

Dan kun je een klacht indienen bij de klachtencommissie.

Of bij de Geschillencommissie Gehandicaptenzorg.

Deze mensen werken niet bij 's Heeren Loo.

De cliëntvertrouwenspersoon of de klachtenfunctionaris kan je hiermee helpen.

Wat doet de klachtencommissie?

De klachtencommissie bespreekt jouw klacht met jou.

En ook met de mensen over wie jouw klacht gaat.

Vaak gebeurt dit op een hoorzitting.

Een hoorzitting is een bijeenkomst met de klachtencommissie.

Tijdens de hoorzitting kan iedereen zijn verhaal vertellen.

De klachtencommissie stelt ook vragen aan jou en de mensen over wie je klaagt.

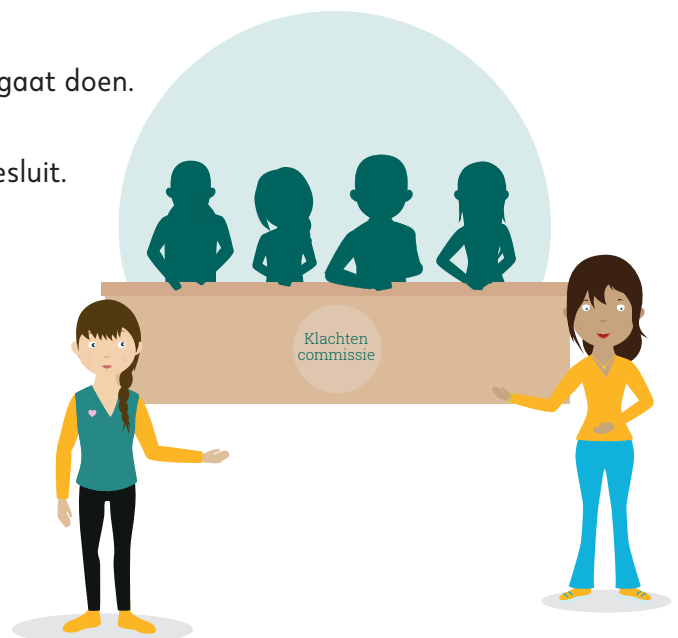
Daarna doet de klachtencommissie uitspraak.

In de uitspraak staat wat de klachtencommissie van jouw klacht vindt.

De klachtencommissie stuurt jou, de mensen over wie je klaagt en de Raad van Bestuur de uitspraak.

Daarna kunnen twee dingen gebeuren:

1. De Raad van Bestuur stuurt jou een brief.
In die brief staat wat 's Heeren Loo met jouw klacht gaat doen.
2. De Raad van Bestuur stuurt jou geen brief.
Dan is de uitspraak van de klachtencommissie een besluit.
Daar kan niemand iets aan veranderen.
Iedereen moet zich aan het besluit houden.



Klacht sturen?

Je kan jouw klacht sturen via de e-mail of via de post:

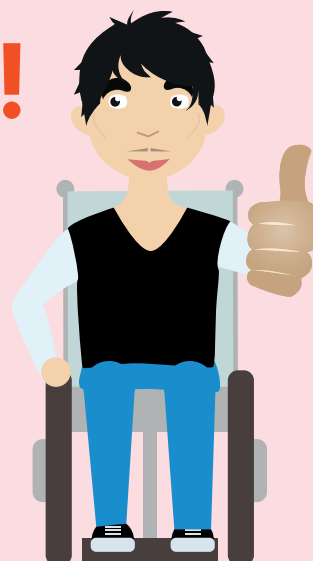
klacht.ckc@sheerenloo.nl

Centrale Klachtencommissie Cliënten
t.a.v. de ambtelijk secretaris
Postbus 647
3800 AP Amersfoort



Ben je tevreden? Geef een compliment!

Hebben we iets goed gedaan?
Dat horen we graag!
Vertel het aan de mensen over wie je tevreden bent.
Je kunt dit ook vertellen aan jouw (persoonlijk) begeleider.





Vragen over deze folder?

Je kunt ze stellen aan de persoonlijk begeleider, de gedragswetenschapper, de manager of de cliëntvertrouwenspersoon.

Meer informatie

Wil je meer informatie of wil je weten wie de klachtenfunctionaris of cliëntvertrouwenspersoon is in jouw regio?

Kijk op www.sheerenloo.nl of bel met

Klantcontact op nummer 0800 - 355 55 55

's Heeren Loo

's Heeren Loo helpt mensen met een (lichte) verstandelijke beperking. In bijna heel Nederland. Van jong tot oud. We helpen je een antwoord te vinden op vragen. Hierbij sta jij centraal. Wie ben je? Wat wil je? Wat kun je? En wat heb je nodig? Jij maakt je eigen keuzes. Dichtbij en natuurlijk samen met de mensen die belangrijk voor je zijn. Wij helpen je hierbij.



's Heeren Loo