

Een probleem, vraag of klacht?

| | |
|--|--|
|   | <p>Waar gewerkt wordt, gaan wel eens dingen fout. De Lichtenvoorde biedt zorg en ondersteuning aan jou. Dat proberen wij zo goed mogelijk te doen.</p> |
|    | <p>Soms ben je niet tevreden over De Lichtenvoorde. Of teleurgesteld of boos. Of ben je over iemand niet tevreden.</p> |
|    | <p>Praat dan altijd eerst met die persoon. Dat is vaak het beste. Er over praten kan best moeilijk zijn.</p> |
|    | <p>Soms begrijpen mensen elkaar niet. Je kunt dan kiezen. Je gaat naar de vertrouwenspersoon voor cliënten. Of je gaat naar de externe klachtencommissie. Deze mensen luisteren naar je verhaal.</p> |

Vertrouwenspersoon cliënten

| | |
|--|---|
|    | <p>Heb je een vraag, een probleem, of een klacht? Jij wilt daar over praten. Dat kan met de vertrouwenspersoon.</p> |
|    | <p>Hij luistert naar je. En kan je helpen. Met een brief te schrijven over je klacht.</p> |
|    | <p>De vertrouwenspersoon praat met niemand over jouw klacht. Alleen als jij dat goed vindt.</p> |
|   | <p>De vertrouwenspersoon heet Willy Bennink. Je kunt hem altijd bellen. Zijn nummer is 06-51 75 36 35</p> |

Klachtencommissie

| | |
|--|--|
|  | <p>Je kunt je brief met de klacht sturen naar: <i>Gezamenlijke Klachtencommissie Gelderse Zorginstellingen</i> <i>p.a. Pluryn, Postbus 6, 6860 AA Oosterbeek</i> <i>e-mail: secretariaatklachtencommissie@pluryn.nl</i> <i>telefoon: 06-27 58 54 35</i></p> |
|  | <p>De mensen in de commissie werken niet bij De Lichtenvoorde. Binnen 10 dagen krijg je bericht of zij je brief hebben ontvangen. Zij behandelen de klacht.</p> |
|  | <p>De commissie gaat nadenken en praten over jouw klacht. Soms vraagt de commissie aan je of je meer wilt vertellen.</p> |
|  | <p>Het kan een paar weken duren voordat je een reactie krijgt. Hierin staat wat ze van je klacht vinden.</p> |
|  | <p>De behandeling van de klacht is gratis.</p> |

Zie voor meer informatie:

Klachtenreglement Gezamenlijke Klachtencommissie Gelderse Zorginstellingen, mei 2011.

Klachtenregeling De Lichtenvoorde versie 1 december 2013