

Wilt u meer weten?

Wilt u meer weten over het geven van een compliment of het indienen van een klacht? Kijk dan op www.sheerenloo.nl/klacht

Klachten en complimenten
Informatie voor verwanten
en vertegenwoordigers

's Heeren Loo

's Heeren Loo ondersteunt in bijna het hele land mensen met een verstandelijke beperking. Jong en oud helpen wij een passend antwoord te vinden op grote en kleine vragen. Dichtbij en samen met de mensen die belangrijk voor hen zijn. De cliënt maakt eigen keuzes en wij ondersteunen hem hierbij. Het gaat om de cliënt; om wie hij is en om wat hij kan en wil. Samen, ontwikkeling, betrokken en passie zijn de waarden die ons werk richting geven.

**Vertel het
ons!**

Wat vindt u van de
ondersteuning die wij
bieden?

We willen graag dat u en uw verwant of de cliënt die u vertegenwoordigt tevreden zijn met onze ondersteuning. Dat kan alleen als we horen wat we goed doen en wat we beter kunnen doen. Het is fijn als u daarover met ons praat. In deze folder leest u hoe u dat kunt doen.

Wilt u een compliment geven?

Bent u tevreden? Dat horen we graag! Vertelt u dit aan de medewerkers over wie u tevreden bent. U kunt het ook doorgeven aan de (persoonlijk) begeleider, manager of medewerker van klantcontact. Hij of zij zorgt dat het compliment op de juiste plek komt. Van deze positieve verhalen leren wij graag.

Bent u niet helemaal tevreden?

Bent u ergens niet tevreden over? Bent u het niet eens met hoe we de afspraken uitvoeren? Vertelt u dit aan de persoon die erover gaat. U kunt dit ook bespreken met de (persoonlijk) begeleider of de manager. Samen met u zoeken wij naar een oplossing. Uiteraard betrekken wij de cliënt hierbij. Soms betrekken we daarbij ook andere mensen zoals de manager of de gedragswetenschapper.

Wilt u een klacht indienen?

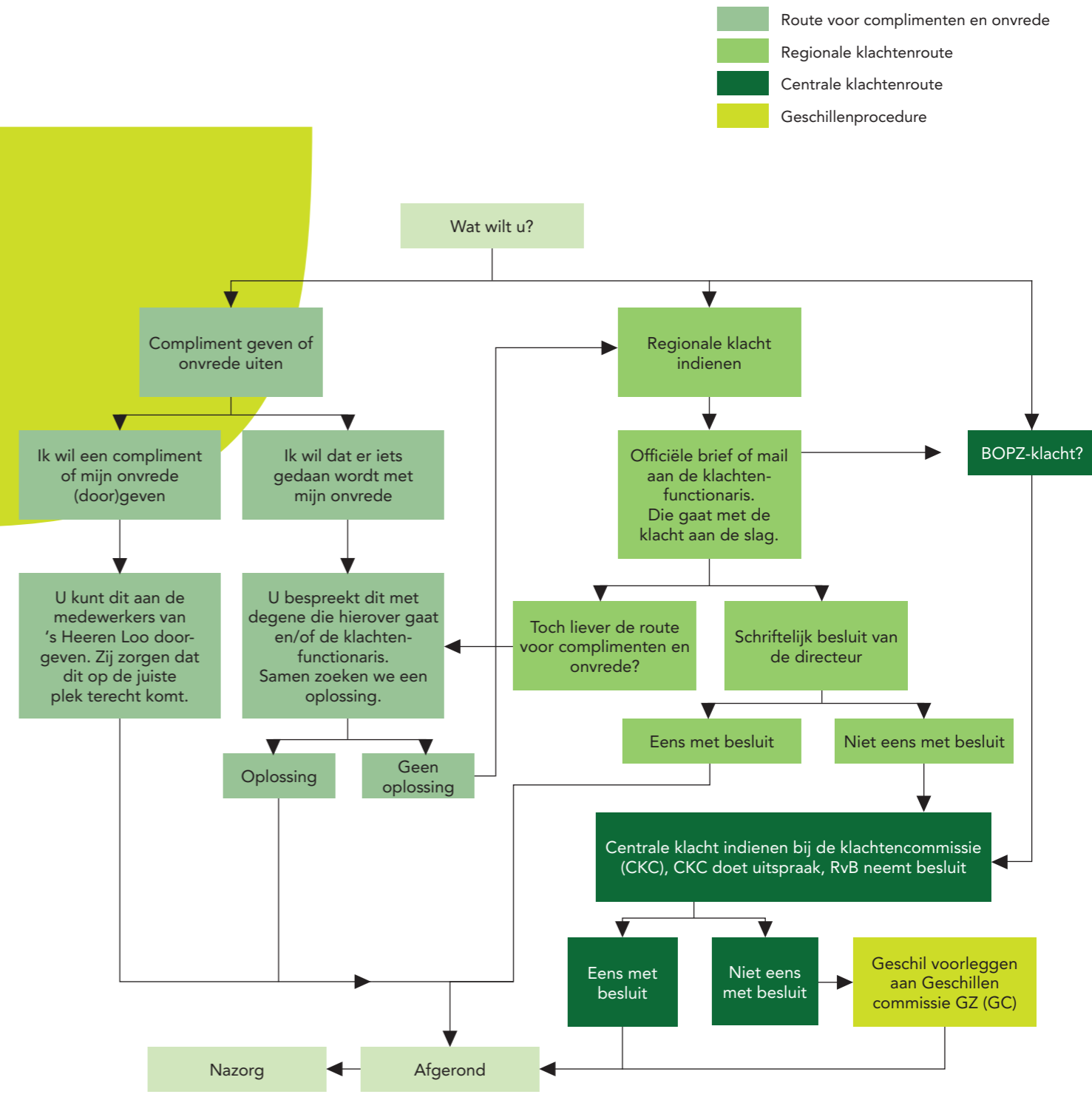
Is uw verwant of de cliënt die u vertegenwoordigt niet tevreden met onze zorg en/ of ondersteuning? En kan hij of zij niet zelf een klacht indienen? Dan kunt u namens de cliënt de klacht indienen bij de klachtenfunctionaris van de regio. U kunt over uw klacht mailen, schrijven of bellen. Op het inlegvel staan de contactgegevens. U kunt meer informatie vinden op www.sheerenloo.nl/klacht. Daar vindt u ook een klachtenformulier dat u kunt gebruiken. De cliëntvertrouwenspersoon, de klachtenfunctionaris of iemand anders kan u helpen een klacht in te dienen.

Wat doet de klachtenfunctionaris?

De klachtenfunctionaris bespreekt de klacht met u, de cliënt en de mensen die kunnen bijdragen aan het oplossen van de klacht. Samen maakt u afspraken over een oplossing. De klachtenfunctionaris informeert de directeur daarover. De directeur zet zijn besluit over de oplossing in een brief aan u en alle betrokkenen. Zij moeten zich aan dit besluit houden.

Is de klacht niet opgelost?

Is de klacht na bovenstaande acties niet opgelost? Dan kunt u, namens de cliënt, een klacht indienen bij de Centrale Klachtencommissie Cliënten van 's Heeren Loo of de Geschillencommissie Gehandicaptenzorg. De leden van deze commissies werken niet bij 's Heeren Loo. De cliëntvertrouwenspersoon, of de klachtenfunctionaris kan u helpen.



NB In bepaalde gevallen kan klager rechtstreeks naar CKC of GC, zie regeling