

# WAT KAN JIJ DOEN ALS JE EEN KLACHT HEBT?

Wat gebeurt er als er een probleem is? Bijvoorbeeld als je niet tevreden bent over de dienstverlening van Fonteyenburg. Wij willen daarover graag met je praten. Van jouw klacht kan Fonteyenburg veel leren en haar diensten verbeteren. Die klacht kan over van alles gaan. Vertel het ons, we gaan graag met je in gesprek!



"IN GESPREK GAAN LOST  
VAAK VEEL OP. KOM JE ER  
NIET UIT, DAN KIJKEN WE  
VERDER NAAR  
MOGELIJKHEDEN!"



**fonteyenburg**  
MOGELIJKHEDEN WAARMAKEN!

# HEB JE EEN KLACHT?

## Ga in gesprek!

### Wat kan je doen?

1. Het beste is om eerst over jouw klacht te praten met de persoon in kwestie. Wil of durf je dat niet? Vraag dan hulp aan een begeleider waarbij je je prettig voelt.
2. Kom je er zo niet uit, dan kan je in gesprek gaan met de regiomanager van Fonteynenburg.
3. Leidt dit niet tot een oplossing, dan kan je contact opnemen met de onafhankelijke klachtenfunctionaris van Fonteynenburg, Marianne Voskamp- van Leeuwen om een officiële klacht in te dienen. Zij kan bemiddelen of de klacht beoordelen.
4. Je ontvangt na beoordeling door de klachtenfunctionaris binnen twee weken een brief van het bestuur met een oordeel over de klacht die je hebt ingediend.
5. Als de bemiddeling van de klachtenfunctionaris niet leidt tot tevredenheid, kan je de klacht indienen bij de geschillencommissie zorginstellingen. Deze stap is momenteel alleen mogelijk voor WLZ-cliënten.

### Cliëntvertrouwenspersoon

Wanneer je iets wilt bespreken en je vindt het moeilijk om dit bijvoorbeeld met je begeleider of de teamleider van de locatie waar je woont te doen, kan je **altijd contact** opnemen met Els van der Ark. Zij is de cliëntvertrouwenspersoon (CVP) voor cliënten van Fonteynenburg. Soms kan het al helpen om even je verhaal te delen. Zij kan dan met je meedenken over een oplossing. Ook kan zij je helpen met het aangaan van het gesprek over je klacht, bijvoorbeeld met je begeleider. Je mag ook altijd een familielid of een vriend(in) meenemen naar een gesprek. Els is telefonisch via 06-19462358 te bereiken of via mail: [e.vanderark@hetlsr.nl](mailto:e.vanderark@hetlsr.nl)

### Klachtenfunctionaris

Als het niet lukt om tot een oplossing te komen zal Els je doorverwijzen naar de **klachtenfunctionaris**. Dit is Marianne Voskamp-van Leeuwen van het LSR (Landelijk Steunpunt Medezeggenschap). Zij zal eerst contact met jou opnemen om de situatie helder te krijgen, en daarna jou helpen om, samen met de andere partij, een oplossing te vinden. Je kan telefonisch contact met haar opnemen via 06-15138682 of per mail via: [m.voskamp-vanleeuwen@hetlsr.nl](mailto:m.voskamp-vanleeuwen@hetlsr.nl)

### Officiële klacht

Als je een officiële klacht indient, dan behandelt de interne klachtenfunctionaris deze binnen 6 weken. Ze luistert naar jouw verhaal en naar het verhaal van de andere partij. De interne klachtenfunctionaris brengt verslag en advies uit aan de directeur-bestuurder van Fonteynenburg. Je ontvangt hierna binnen twee weken een brief waarin het resultaat van de klachtenbemiddeling staat.

In de klachtenprocedure van Fonteynenburg beschrijven we de informatie en stappen uitgebreider.

Je kan de klachtenprocedure opvragen via je begeleider of onze klachtenfunctionaris, Marianne Voskamp- Van Leeuwen ([m.voskamp-vanleeuwen@hetlsr.nl](mailto:m.voskamp-vanleeuwen@hetlsr.nl))

### Geschillencommissie zorginstellingen

Fonteynenburg is aangesloten bij de Geschillencommissie zorginstellingen. Als je (als WLZ-cliënt) niet tevreden bent over de oplossing van de klacht door Fonteynenburg, is het mogelijk om je klacht in te dienen bij de Geschillencommissie zorginstellingen.

De cliëntvertrouwenspersoon en/of de interne klachtenfunctionaris kan je helpen bij het indienen van de klacht als je dat wilt. De contactgegevens en procedure voor het indienen van klachten kan je vinden op de website [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl). Het is helaas als WMO cliënt momenteel niet mogelijk om een klacht in te dienen bij de geschillencommissie om wettelijke redenen.



SAMEN  
KLEUREN WE  
DE WERELD  
MOOIER!