

# 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 Fonteynenburg. Wij willen daarover graag met je praten. Van jouw klacht kan Fonteynenburg 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!"



**fonteynenburg**  
MOGELIJKHEDEN WAARMAKEN!

# HEB JE EEN KLACHT?

## Ga in gesprek!

### Wat kan je doen?

- 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 de cliëntenvertrouwenspersoon.
- Kom je er zo niet uit, dan kan je in gesprek gaan met de teamleider of regiomanager van Fonteynenburg. De cliëntenvertrouwenspersoon kan je hierbij ondersteunen.
- Je kunt bij klachten ook contact opnemen met de onafhankelijke klachtenfunctionaris van Fonteynenburg, Jenny Dirks, zij kan bemiddelen.
- Als de bemiddeling van de klachtenfunctionaris niet leidt tot tevredenheid, kan je een formeel oordeel vragen aan de Raad van Bestuur.
- Je ontvangt na beoordeling door de raad van bestuur een brief met een oordeel over de klacht die je hebt ingediend.
- Wanneer dit niet leidt tot een oplossing, dan kan je een klacht indienen bij de geschillencommissie zorginstellingen.

### Cliëntenvertrouwenspersoon

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 Kiek Alkemade.

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, bijvoorbeeld met je begeleider. Je mag ook altijd een familielid of een vriend(in) meenemen naar een gesprek. Kiek is telefonisch via 06 19 46 23 95 bereiken of via mail: [kalkemade@hetlsr.nl](mailto:kalkemade@hetlsr.nl)

### Klachtenfunctionaris

Als het niet lukt om tot een oplossing te komen zal Kiek je doorverwijzen naar de klachtenfunctionaris. Dit is Jenny Dirks 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 Fonteynenburg een oplossing te vinden. Je kan telefonisch contact met haar opnemen via 06 – 16 02 59 89 of per e-mail via [j.dirks@hetlsr.nl](mailto:j.dirks@hetlsr.nl)

### Officiële klacht

Als je een officiële klacht indient, dan behandelt Fonteynenburg deze binnen 6 weken. De klachtenfunctionaris kan hiertoe de klacht aanbieden voor een formele beoordeling. De raad van bestuur van Fonteynenburg beoordeelt de klacht en geeft een formeel oordeel.

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, Jenny Dirks ([j.dirks@hetlsr.nl](mailto:j.dirks@hetlsr.nl))

### Geschillencommissie zorginstellingen

Fonteynenburg is aangesloten bij de Geschillencommissie zorginstellingen. Als je niet tevreden bent over de oplossing van de klacht door Fonteynenburg, is het voor WLZ cliënten mogelijk om je klacht in te dienen bij de Geschillencommissie zorginstellingen. De cliëntvertrouwenspersoon en/of de 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)

