

## Procedure 621 Klachtenregeling (extern)

**Referenties** Procedure 620 Klachtenafhandeling (intern))

### Heeft u een klacht?

Het kan gebeuren dat u een klacht hebt over Lichtpunt. Met een klacht geef je aan dat je ergens ontevreden over bent, bijvoorbeeld over de dagbesteding of de manier waarop je wordt begeleidt.

### Wat te doen bij een klacht

- Maak met de coördinator een afspraak om over de klacht te praten. Neem eventueel je ouders of wettelijk vertegenwoordiger(s) mee.
- Ga een gesprek aan met de vertrouwenspersoon van Lichtpunt. Lichtpunt werkt op het gebied van de klachtenregeling samen met Rots Ondersteuning B.V. (Oostergoweg 1g 8911 MA Leeuwarden). U kunt rechtstreeks contact opnemen met de vertrouwenspersoon Dhr. Frans Smeltekop, telefonisch bereikbaar op: 058-2151694.
- Lichtpunt is aangesloten bij Klachtenportaal Zorg, een onafhankelijke klachtencommissie. Is het niet gelukt om tot een bevredigende oplossing te komen via gesprekken met de coördinator en/of cliëntvertrouwenspersoon, schrijft u dan een brief naar Klachtenportaal Zorg. Vermeld in de brief:
  - Naam, adres, telefoonnummer en dat van de wettelijke vertegenwoordiger of van diegene die je helpt bij het maken van de brief,
  - De naam, adres en telefoonnummer van Lichtpunt en het onderwerp van de klacht of de persoon over wie je een klacht indient,
  - Een zo uitgebreid mogelijke beschrijving van de gebeurtenis waarover je een klacht hebt,
  - De reden waarom je hier een klacht over hebt,
  - Een beschrijving over wat je al hebt ondernomen om tot een oplossing van de klacht te komen.
- Stuur je brief naar *Klachtenportaal Zorg  
Westerstraat 117  
1601 AD ENKHUIZEN*

De externe klachtencommissie gaat de klacht dan onderzoeken. Het kan zijn dat je wordt gebeld of dat de commissie bij Lichtpunt langskomt om meer informatie te vragen aan jou en aan de directie. Na een paar weken krijg je bericht van de klachtencommissie. De commissie geeft dan aan of de klacht terecht is en welke dingen Lichtpunt en u zouden kunnen verbeteren.

U hoeft de verschillende stappen niet perse in bovengenoemde volgorde te volgen.

Desgewenst mag u ook gelijk een klacht indienen. Het reglement van de klachtencommissie is onderdeel van deze procedure.

### **Bewonersvergadering**

Iedere maandagochtend is er bewonersvergadering. Tijdens deze bijeenkomst wordt onder andere de weekplanning voor de dagbesteding doorgenomen. 1x per kwartaal is er een speciaal bewonersoverleg. Hier kunt u ideeën ventileren, zaken aangeven waar u zoal tegenaan loopt of waar u het niet mee eens bent. Van het besprokene worden notulen gemaakt en zullen - waar nodig en mogelijk - verbetermaatregelen worden genomen.

### **Spreekuur**

Elke middag is er een spreekuur tussen 13.00 - 14.00 uur. U kunt hier terecht voor vragen, klachten en opmerkingen.

### **Meer informatie?**

De brochure "Ontevreden over de geleverde gezondheidszorg?" van de Inspectie voor de Gezondheidszorg is te downloaden via [www.igz.nl](http://www.igz.nl). Je kunt zoeken op 'ontevreden'.

