

## Contact

Als u er met de betrokkene niet uit komt en u wilt graag een gesprek met de **klachtenfunctionaris** dan kunt u deze op de volgende wijze bereiken:

La Providence  
t.a.v. Klachtenbemiddeling  
Ursulinenweide 5  
5971 ED Grubbenvorst  
[klacht@laprovidence.nl](mailto:klacht@laprovidence.nl)

Telefonisch kunt u een afspraak maken via cliëntenservice 077-355 56 28.

### **Indienen van een klacht bij de regionale klachtencommissie**

Regionale Klachtencommissie Cliënten  
Postbus 694  
5900 AR Venlo  
telnr. 06-41412094  
email: [marleen.peeters@dezagroep.nl](mailto:marleen.peeters@dezagroep.nl)

### **Indienen van een klacht bij de Landelijke Geschillencommissie Zorginstellingen**

Op onderstaande website vindt u speciale meldformulieren, de voorwaarden en kosten  
<https://www.degeschillencommissie.nl>

# Klachten

**Blijf er niet mee zitten**

Onze medewerkers doen iedere dag hun best om zorg en diensten te leveren waar u tevreden over bent. Toch kan het voorkomen dat u vindt dat u niet correct behandeld bent of dat er iets niet goed verlopen is. Wij hopen dat u in dat geval uw onvrede bespreekt met de medewerker waar u mee te maken heeft. In sommige gevallen lukt het helaas niet om samen tot een oplossing te komen.

Daarom is er een klachtenprocedure waarin is geregeld waar u met uw klacht terecht kunt. De uitgebreide versie van deze procedure kunt u opvragen bij het cliëntenservicebureau maar om het u wat gemakkelijker te maken leggen wij u in deze folder kort uit hoe dit in zijn werk gaat.

## Wie kan een klacht indienen?

Een klacht kan worden ingediend door cliënten die zorg of diensten ontvangen van La Providence of door de vertegenwoordiger van de cliënt.

## Waarover kan de klacht gaan?

Een klacht is een uiting van onvrede en kan betrekking hebben op allerlei aspecten van zorg- en dienstverlening zoals communicatie, privacy, beschikbaarheid, bejegening, etc. Het woord klacht heeft doorgaans een negatieve bijklank. Ten onrechte.

Wij zien een klacht als een kans om de zorg te verbeteren. Daarom vinden wij het van belang dat u weet dat u met uw klacht bij ons terecht kan en bij wie u dan moet zijn.

## Klachtenfunctionaris

Als u er met de medewerker of diens leidinggevende niet uitkomt dan is er de mogelijkheid om contact op te nemen met de klachtenfunctionaris.

De klachtenfunctionaris is onafhankelijk, onpartijdig en werkt vertrouwelijk. De functionaris bespreekt met u de inhoud van de klacht en adviseer u over de mogelijkheden van afhandeling. In de meeste gevallen zal de klachtenfunctionaris bemiddelen.

Dat betekent dat hij zal proberen samen met u en de betreffende medewerker tot een oplossing te komen. Bijna altijd wordt via deze bemiddeling een oplossing voor de klacht gevonden.

## Klachtencommissie

Wanneer u geen bemiddeling wenst of u komt er ook met de klachtenfunctionaris samen niet uit dan kunt u uw klacht ook indienen bij de Regionale Klachtencommissie. Deze onafhankelijke externe commissie doet een uitspraak over de gegrondheid van uw klacht.

De klachtenfunctionaris van La Providence kan u desgewenst helpen bij het indienen van uw klacht bij de Regionale Klachtencommissie, uiteraard mag u dit ook zelf doen.

## Geschillencommissie Zorg

Als u, nadat u met de klachtenfunctionaris en klachtencommissie gesproken heeft, vindt dat de klacht of het geschil niet opgelost is kunt u ook terecht bij de Landelijke Geschillencommissie Zorginstellingen. La Providence is ook hierbij aangesloten.

Op hun website vindt u de voorwaarden waaraan u moet voldoen als u een klacht bij de geschillencommissie in wilt dienen.

In tegenstelling tot het indienen van een klacht bij de eerder genoemde klachtenfunctionaris en de Regionale klachtencommissie, is het indienen van een klacht of geschil bij de geschillencommissie niet kosteloos.