

Wat bedoelen we met een ongenoegen of klacht?

U heeft een ongenoegen of een klacht als u niet tevreden bent over bijvoorbeeld:

- de zorg of ondersteuning die u krijgt;
- de manier waarop u bent benaderd;
- een medewerker;
- of hoe iets is geregeld of verlopen.

Wat kunt u doen als u ontevreden bent?

1. Praat erover

Vaak helpt het om uw ongenoegen te bespreken met de medewerker of leidinggevende die erbij betrokken is. Samen kunt u meestal snel tot een goede oplossing komen.

2. Neem contact op met de klachtenfunctionaris

Wilt u dit liever niet, of komt u er samen niet uit? Dan kunt u terecht bij de klachtenfunctionaris van Het Laar. Bij haar kunt u rustig uw verhaal vertellen. Ook als u geen verdere stappen wilt zetten. De klachtenfunctionaris:

- luistert naar u;
- behandelt uw verhaal vertrouwelijk;
- is onafhankelijk;
- en zoekt samen met u naar een oplossing.

Contactgegevens klachtenfunctionaris Het Laar

Lianne Schepens
l.schepens@hetlaar.nl
06 – 255 43 582

U kunt ook via de receptie een afspraak maken of een brief afgeven in een gesloten envelop.



Een officiële klacht indienen

Lukt het niet om samen tot een oplossing te komen? Dan kunt u een officiële klacht indienen bij de Raad van Bestuur van Het Laar, of uw klacht voorleggen aan de Regionale Klachtencommissie Zorginstellingen Midden- en West-Brabant. Bent u daarna nog niet tevreden, dan kunt u terecht bij de Landelijke Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Thuiszorg.

Klachten over onvrijwillige zorg

Klachten over onvrijwillige zorg vallen onder de Wet zorg en dwang (Wzd). Hiervoor geldt een aparte regeling. U kunt contact opnemen met de onafhankelijke Wzd-cliëntvertrouwenspersoon. Zij denkt met u mee en ondersteunt u.

Contactgegevens Wzd-clientvertrouwenspersoon

Corine Gerritsen
corinegerritsen@stemgever.nl
06 – 421 89 415

Komt u er niet uit, dan kunt u een klacht indienen bij de Landelijke Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg.

Ongenoegen of een klacht?

Andere mogelijkheden

U heeft altijd het recht om uw klacht voor te leggen aan de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd of de rechter. Wij hopen natuurlijk dat het zover niet hoeft te komen en dat we samen eerder tot een oplossing komen.

Meer weten?

Op onze website www.hetlaar.nl vindt u de volledige Klachtenregeling van Het Laar met alle informatie en contactgegevens.

Tot slot

Bij Het Laar nemen we uw ongenoegens en klachten serieus. We luisteren, denken met u mee en willen ervan leren – zodat we elke dag verder kunnen verbeteren.

Wij luisteren naar u. Bij Het Laar willen we dat u prettig woont en goede zorg en dienstverlening krijgt. Dat doen we samen met u en uw naasten. Toch kan het gebeuren dat iets niet gaat zoals u had verwacht. Dat vinden we vervelend om te horen – en juist daarom horen we het graag van u. Uw ervaring helpt ons om samen te zoeken naar een oplossing én om onze zorg en dienstverlening te verbeteren.



Het Laar | Aangenaam

Adres: Generaal Winkelmanstraat 175, 5025 XG Tilburg Postadres: Postbus 6044, 5002 AA Tilburg
Telefoon: (013) 465 77 00 E-mail: info@hetlaar.nl Website: www.hetlaar.nl



Onder voorbehoud van wijzigingen Het Laar 27-08-26



Het Laar | Aangenaam