



## Niet tevreden? Praat erover!

Niet blij? Of ontevreden over Cavent? Zit je ergens mee of maak je je zorgen? Blijf er niet mee rondlopen, maar praat erover! In deze folder vind je alle informatie. Wij bieden hulp om tot een oplossing te komen!

### Meedenken

Cavent wil graag dat je blij en tevreden bent. Maar soms lukt dat niet. Dan ben je ontevreden of je maakt je zorgen.

### Zorgen en klachten

Ben jij niet zo blij met Cavent? Ben je ontevreden? Of is er iets anders aan de hand? Vertel het tegen ons. Dat kan op verschillende manieren.



### Ga in gesprek

Als je ergens mee zit, is het belangrijk om dat te laten weten. Praat erover met je begeleider, de leidinggevende, een vriend of familie. Vertel hen wat je dwars zit en probeer samen te zoeken naar een oplossing.

Kom je er in dit gesprek samen niet uit? Dan kunnen andere mensen je verder helpen bij het oplossen van je probleem. Welke oplossing je ook kiest, je probleem is altijd in veilige handen.



### Klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris werkt bij Cavent, maar is een onpartijdige gespreksleider, die luistert naar alle betrokken partijen. Hij probeert om tot een gezamenlijke oplossing te komen. En helpt je verder met je klacht

### Nico Luitwieler

Hij is elke werkdag bereikbaar van 9.00 – 17.00 uur.

- Telefoon: 0186 – 636 100
- E-mail: [n.luitwieler@cavent.nl](mailto:n.luitwieler@cavent.nl)

## Vertrouwenspersonen

Je vindt het moeilijk om te vertellen wat je dwars zit of je durft dat niet goed? Dan kun je contact opnemen met een vertrouwenspersoon. Je kunt bellen of mailen. Een vertrouwenspersoon is er voor jou en helpt je:

- Om goed te vertellen wat je klacht is
- Welke stappen je kunt nemen om je klacht op te lossen
- Hoe je een gesprek voert over een klacht
- Hoe je (als je dat wil) een brief opstelt voor de klachtencommissie

## Vertrouwenspersoon dagelijkse zorg

Voor klachten over dagelijkse zorg of wonen kun je terecht bij:

### Laura Graumans-Verheijen

Zij is bereikbaar van 9.00 tot 17.00 uur op maandag, dinsdag en donderdag.

- Telefoon: 06 - 15 33 11 36
- E-mail: l.graumans@hetlsr.nl

## De klachtencommissie

Je kunt je klacht ook direct naar de klachtencommissie sturen. Dat is officiëler. Dat zijn mensen die niet bij Cavent werken. Zij luisteren naar iedereen die erbij betrokken is en onderzoeken of je klacht terecht is. Zij geven advies aan de directeur van Cavent. De directeur beoordeelt de klacht. Je kunt niet bellen naar de klachtencommissie, je kunt je klacht alleen schriftelijk indienen.

## Klacht indienen

Je kunt je klacht alleen schriftelijk indienen.

- Vul het klachtenformulier in op de website
- Stuur een E-mail naar: [klacht@cavent.nl](mailto:klacht@cavent.nl)
- Of Stuur een brief naar:

Klachtencommissie Cavent  
T.a.v. Ambtelijk secretaris klachtencommissie  
De Vriesstraat 22, 3261 PC Oud-Beijerland

## Vertrouwenspersoon onvrijwillige zorg

Heb je het gevoel dat je bij Cavent dingen moet die je niet wilt of je wordt beperkt in je vrijheid? Neem dan contact op met een vertrouwenspersoon onvrijwillige zorg (Wzd\*). Voor Cavent zijn dat twee vertrouwenspersonen. Je kunt hun bellen of mailen.

### Anja Noorlander

Zij is bereikbaar van 9.00 tot 17.00 uur op dinsdag, donderdag en vrijdag.

- Telefoon: 06 - 25 27 26 97
- E-mail: [a.noorlander@hetlsr.nl](mailto:a.noorlander@hetlsr.nl)

### Marijke Mulder

Zij is bereikbaar van 9.00 tot 17.00 uur op maandag, dinsdag en woensdag.

- Telefoon: 06 - 15 12 78 74
- E-mail: [m.mulder@hetlsr.nl](mailto:m.mulder@hetlsr.nl)

De vertrouwenspersonen werken niet bij Cavent, maar bij het LSR. Dat is een afkorting voor het Landelijk steunpunt (mede)zeggenschap.

(Wzd betekent: Wet zorg en dwang)

## Landelijk geschillencommissie

Als een klacht niet wordt opgelost, wordt het een geschil.

Geschillencommissie Zorg  
070 - 310 53 80  
[www.degeschillencommissiezorg.nl](http://www.degeschillencommissiezorg.nl)



De Vriesstraat 22, 3261 PC Oud-Beijerland  
**0186-636100** • [info@cavent.nl](mailto:info@cavent.nl) • [cavent.nl](http://cavent.nl)