

VERTEL HET GEWOON!



ORO doet zijn best voor jou.

Maar het kan gebeuren dat je ergens ontevreden over bent.

Bijvoorbeeld over wat je op je brood krijgt.

Of over je bedtijd.

Of misschien is er iets anders?

Wij willen graag dat je dat zegt!

Hoe? Dat lees je in deze folder.

Groeten
van geluk

ORO
ziet kansen

VERTEL HET GEWOON! IN 12 STAPPEN

1



Praat over je onvrede of klacht met de **begeleiding**, jouw **zorgcoördinator** of de **wijkmanager**.
Samen zoeken jullie naar de beste oplossing.

2



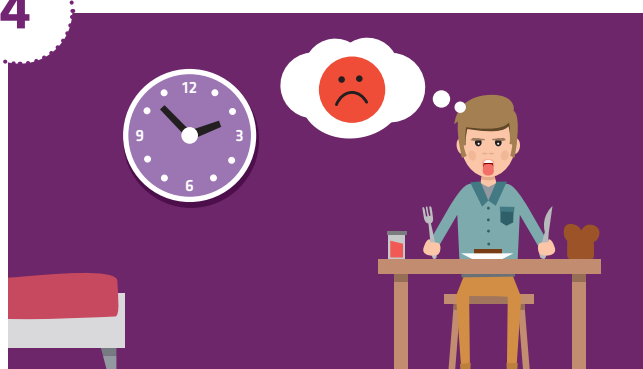
Kom je er niet uit?
Neem dan contact op met de interne **cliëntenvertrouwenspersoon zorg**.
Je kunt de vertrouwenspersoon mailen, bellen of appen.

3



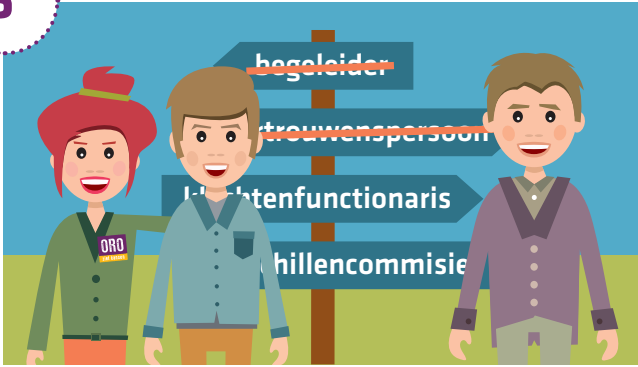
Ook kun je de **vertrouwenspersoon** opzoeken op het centraal bureau in Helmond.
Iedere maandag 13.00 tot 14.30 uur.
Als je dit zelf moeilijk vindt, vraag je een begeleider, familielid of vriend om dit te doen.

4



Als je onvrede gaat over zaken die je moet, maar niet wil, neem je contact op met de **cliëntenvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang**.

5



Kom je er met de vertrouwenspersoon niet uit?

Neem dan contact op met de **externe klachtenfunctionaris**.

De klachtenfunctionaris werkt op dezelfde manier als de cliëntenvertrouwenspersoon.

6



Dit gebeurt bij het Centraal Bureau Klachtenmanagement in de Zorg (CBKZ).

Bij CBKZ werken geen mensen van ORO.

7



Als stap 1, 2 en 3 niet goed hebben gewerkt, kun je een klacht indienen. Je schrijft dan een brief per post of e-mail naar de Raad van Bestuur.

8



Als je na afhandeling van de klacht door de Raad van Bestuur nog niet tevreden bent, kun je een klacht indienen bij de externe geschillencommissie.

9



Binnen 6 maanden onderzoekt de geschillencommissie jouw klacht. De geschillencommissie neemt een besluit waar iedereen zich aan moet houden.

10



De vertrouwenspersoon en de klachten-functionaris zijn gratis. Voor de geschillencommissie betaal je € 52,50.

11



Is er iets? Dit mag je echt zeggen! Wij willen heel graag dat jij je goed voelt bij ORO.

12



Alle contactgegevens zijn te vinden op www.oro.nl/vertelhetgewoon



lore

Jouw behandel & expertisecentrum

Groeten van geluk

