



Ontevreden? Laat het ons weten!

LEVANTOgroep doet er alles aan om de begeleiding en ondersteuning optimaal te laten aansluiten aan ieders verwachtingen en behoeften. Toch kan het gebeuren dat u niet helemaal tevreden bent of dat u met iets zit waar u eens graag vertrouwelijk met een onafhankelijk persoon over zou willen praten.

**Blijf er niet
mee rondlopen!
U staat er niet
alleen voor!**

Levanto
GROEP

Neem contact met ons op:
de cliëntvertrouwenspersoon of
de klachtenfunctionaris.

Vragen, problemen of gevoeligheden?

U kunt bij ons terecht met vragen, problemen of andere gevoeligheden die op de een of andere manier te maken hebben met de dienstverlening van de LEVANTO-groep en waar u met uw eigen begeleider niet uit komt. Dat hoeven geen 'ernstige zaken' te zijn. Ook iets kleins is soms het bespreken waard. Zo wordt voorkomen dat het eindigt als iets 'groots'.

Wat kunt u verwachten?

- op de eerste plaats een luisterend oor;
- uw verhaal wordt serieus genomen;
- u krijgt ondersteuning, informatie en advies;
- u krijgt geen rekening: een afspraak is gratis.

Clïëntvertrouwenspersoon of klachtenfunctionaris?

U kunt zelf kiezen wie u benadert als u een vraag of probleem hebt. Hieronder hebben we de belangrijkste verschillen voor u op een rij gezet.

Vertrouwelijk

Wat u met ons bespreekt is vertrouwelijk en blijft binnenskamers. U kunt dus vrijuit met ons praten. Zonder uw uitdrukkelijke toestemming wordt uw persoonlijk verhaal met niemand gedeeld, ook niet met uw begeleider of de organisatie.

Wel maken we jaarlijks een geanonimiseerd verslag waarin staat welke soort vragen we hebben gekregen. Zo kan LEVANTOgroep de dienstverlening verder verbeteren.

CLIENTVERTROUWENSPERSOON	KLACHTENFUNCTIONARIS
Alleen voor cliënten	Voor cliënten, familie en medewerkers als het om een cliënt gaat.
Uw verhaal is het uitgangspunt	Het signaal is het uitgangspunt
De cliëntvertrouwenspersoon staat aan uw kant	De klachtenfunctionaris zoekt samen met u én met de organisatie naar een geschikte oplossing.
De cliëntvertrouwenspersoon ondersteunt u	De klachtenfunctionaris bemiddelt tussen u en de organisatie



**Wat u met ons bespreekt
is vertrouwelijk en blijft
binnenskamers.**



Wilt u een afspraak maken?

Bel, mail, app of schrijf en geef aan waar u graag wilt afspreken. Dat kan bij u thuis, op kantoor of op een andere, neutrale locatie waar u zich op uw gemak voelt.

U kunt ook een formulier invullen op de website van de LEVANTOgroep:

www.levantogroep.nl/wie-we-zijn/inspraak-amp-advies/clientvertrouwenspersoon

De cliëntvertrouwenspersoon neemt dan binnen 5 werkdagen contact met u op.



Contact Cliëntvertrouwenspersoon

Will Wilms

clientvertrouwenspersoon@levantogroep.nl

T 06 - 83 16 17 35



Contact Klachtenfunctionaris

Jos Mevis

josmevis@queresta.nl

T 06 - 81 90 74 89

Correspondentieadres:

LEVANTOgroep, Postbus 712,
6130 AS Sittard.

Klachtenbeleid:

www.levantogroep.nl/wie-we-zijn/inspraak-amp-advies/klachten