

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.

*Samen
groeien 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**. De cliëntenvertrouwenspersoon werkt bij ORO, maar stelt zich neutraal op in zijn rol. Je kunt de cliëntenvertrouwenspersoon mailen, bellen of appen.

E-mail: cvp@oro.nl

Telefoon: 06 117 446 65

3



Ook kun je de **cliëntenvertrouwenspersoon** in het echt ontmoeten. Neem daarvoor contact op met de cliëntenvertrouwenspersoon om een afspraak te maken. Als je dit zelf moeilijk vindt, vraag je een begeleider, familielid of vriend om dit te doen.

4



Gaat je onvrede over zorg waar je het niet mee eens bent (onvrijwillige zorg), dan brengt de cliëntenvertrouwenspersoon je in contact met de **cliëntenvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang**.



Of neem zelf direct contact op met de cliëntenvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang.
www.oro.nl/over-oro/wet-zorg-en-dwang

5



Kom je er met de cliëntenvertrouwenspersoon niet uit? Neem dan contact op met de **externe klachtenfunctionaris**. De klachtenfunctionaris werkt op dezelfde manier als de cliëntenvertrouwenspersoon.

6



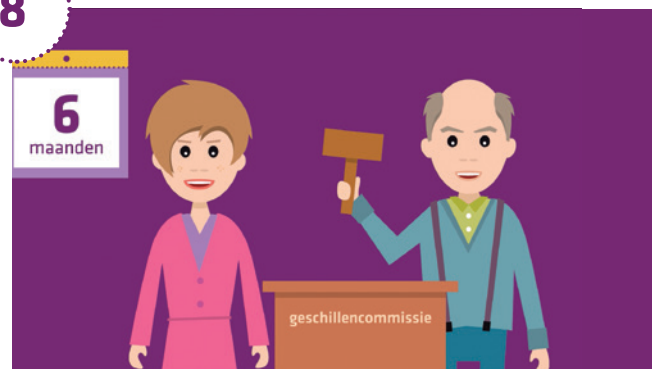
Dit gebeurt bij het Centraal Bureau Klachtenmanagement in de Zorg (CBKZ). Bij CBKZ werken geen mensen van ORO.

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.

Lees verder op de volgende pagina [.....>](#)

9



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

10



De cliëntenvertrouwenspersoon en de klachtenfunctionaris 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



*Samen
groeien van
geluk*

