

## **Klachtenregeling cliënten en hun naasten**

<b>Soort document</b>	Klachtenregeling voor cliënten en hun naasten
<b>Doel</b>	Het doel van deze regeling is om aan te geven op welke wijze cliënten en/of hun naasten hun onvrede kenbaar kunnen maken en welke stappen genomen kunnen worden om een klacht in te dienen

### **Klachtenregeling**

Zekere Basis vindt het belangrijk dat haar cliënten en diens naasten tevreden over het verblijf en/of de begeleiding zijn.

Als dat niet zo is dan wil de Zekere Basis dat graag weten, ervan leren en samen tot een oplossing komen. Dat wil zij graag zo dicht mogelijk op de plek en met de persoon waar dit is ontstaan, oppakken.

Lukt het niet om samen tot een oplossing te komen dan zijn er andere, laagdrempelige, mogelijkheden zoals de cliëntvertrouwenspersoon, de externe klachtenfunctionaris, de Klachtencommissie en eventueel de Geschillencommissie. Deze zijn onafhankelijk. Aan de cliëntvertrouwenspersoon, de externe klachtenfunctionaris en de Klachtencommissie zijn voor de cliënt of diens naaste geen kosten verbonden. Voor de Geschillencommissie worden wel kosten in rekening gebracht.

Ook naasten van cliënten kunnen niet tevreden zijn en in gesprek gaan met medewerkers van Zekere Basis, de cliëntvertrouwenspersoon of een klacht indienen. Klachten kunnen per mail, brief of formulier worden verstuurd.

Voor de cliënten: op elke locatie hangt een informatiebord met

- informatie over wat te doen bij onvrede
- klachtenformulieren
- formulieren om een klacht in te trekken
- geadresseerde enveloppen aan het secretariaat klachten
- informatie over de onafhankelijke vertrouwenspersoon

Naast het informatiebord hangt de klachtenbus die wekelijks geleegd wordt.

Ambulante cliënten en naasten van cliënten kunnen het klachtenformulier invullen en versturen of een klacht per brief indienen (Zekere Basis, secretariaat klachten, Lonnekerveldweg 30, 7524 PP Enschede) of per mail ([info@zekerebasis.nl](mailto:info@zekerebasis.nl)). De procedure is dezelfde als die voor de cliënten gevolgd wordt.

- Klachtenformulier cliënten
- Klachtenformulier naasten van cliënten
- Formulier intrekken klacht

### *Cliëntvertrouwenspersoon*

Zekere Basis heeft drie externe vertrouwenspersonen voor cliënten en diens naasten. Mabel Drew is de vertrouwenspersoon voor de locaties de Basis en Hengelosestraat en voor de ambulante cliënten. Zij bezoekt de locaties 1x per maand. Het emailadres is:

[dezekerebasis.cvp@gmail.com](mailto:dezekerebasis.cvp@gmail.com)

Leon Peters van het AKJ is de vertrouwenspersoon voor de locatie Noorderhagen. Hij bezoekt de locatie 1x per twee maanden. Het emailadres is: [l.peters@akj.nl](mailto:l.peters@akj.nl)



## **Klachtenregeling cliënten en hun naasten**

Josien van Zwol is de cliëntvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang voor cliënten met een Wlz indicatie en is te bereiken via het emailadres: [j.vanzwol@hetlsr.nl](mailto:j.vanzwol@hetlsr.nl) . De Wet zorg en dwang gaat over onvrijwillige zorg aan cliënten met verstandelijke beperking met een Wlz indicatie. Met de cliëntvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang kunnen vragen, klachten of problemen worden besproken die gaan over zorg en/of begeleiding die tegen de wil van de cliënt gebeuren of waarvan de cliënt vindt dat zijn vrijheid wordt beperkt. De cliëntvertrouwenspersoon Mabel Drew kan vragen/problemen/klachten met betrekking tot de Wet zorg en dwang, in overleg met de cliënt en/of diens naasten, voorleggen of overdragen aan de cliëntvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang.

Cliënten kunnen contact met de vertrouwenspersoon zoeken voor een gesprek en/of het helpen met het invullen van een klachtenformulier.

Buiten de bezoektijden kan altijd contact met de cliëntvertrouwenspersoon worden opgenomen. Zie de hiervoor vermelde mailadressen en de info op het infobord op de locaties.

Cliënten die ambulantly begeleid worden kunnen een afspraak maken voor een gesprek op locatie de Basis.

## Klachtenregeling cliënten en hun naasten

### *Procedure klachten*

1. Na ontvangst wordt de klacht bij het secretariaat klachten geregistreerd. De manager zorg neemt binnen 2 dagen na ontvangst van de klacht contact met de klager op om de klacht te bespreken.
2. Als de klacht naar tevredenheid wordt besproken c.q. opgelost dan ontvangt de klager een schriftelijke bevestiging van de gemaakte afspraken.
3. Als de klacht niet naar tevredenheid wordt besproken dan kan klager verzoeken de klacht door te sturen naar de externe klachtenfunctionaris of onafhankelijke klachtencommissie. Waar de klacht naartoe gaat is afhankelijk van de indicatie van de betreffende cliënt.
4. De externe klachtenfunctionaris of onafhankelijke klachtencommissie neemt contact met klager op om de klacht te bespreken.
5. Als de klacht met de externe klachtenfunctionaris wordt besproken en niet naar tevredenheid afgehandeld wordt, dan kan de klacht op verzoek van de klager doorgestuurd worden naar de geschillencommissie. Hier zijn voor de klager kosten aan verbonden.
6. Na afhandeling van de klacht ontvangt klager een schriftelijke bevestiging.

### *Zorgbelang Drenthe*

Voor de externe klachtenfunctionaris heeft Zekere Basis een overeenkomst gesloten met Zorgbelang Drenthe.

### *Zorgbelang Inclusief*

Voor de onafhankelijke klachtencommissie heeft Zekere Basis een overeenkomst gesloten met Zorgbelang Inclusief. De klachtenregeling van de klachtencommissie kan bij de Zekere Basis opgevraagd worden ([info@zekerebasis.nl](mailto:info@zekerebasis.nl)).

Persoonlijke gegevens van de cliënt of diens naaste en evt. van degene waarover wordt geklaagd, alsmede informatie over de klacht, worden **zorgvuldig** en **vertrouwelijk** behandeld.