

## **Klachtenregeling – informatie voor cliënten en hun naasten**

<b>Soort document</b>	Klachtenregeling – informatie 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 zijn over het verblijf en/of de begeleiding. 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. Dat is meestal op de groep met de groepsbegeleider of met de ambulante begeleider.

Lukt het niet om samen tot een oplossing te komen dan zijn er andere mogelijkheden zoals de externe cliëntvertrouwenspersoon, de interne en externe klachtenfunctionaris, de Klachtencommissie en eventueel de Geschillencommissie. Deze zijn onafhankelijk. Aan de cliëntvertrouwenspersoon, de interne en 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 als zij niet tevreden zijn in gesprek gaan met medewerkers van Zekere Basis, de cliëntvertrouwenspersoon of een klacht indienen. Klachten kunnen per mail, brief of formulier worden ingediend.

#### *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
- informatie over de onafhankelijke vertrouwenspersoon Wet zorg en dwang

Naast het informatiebord hangt de klachtenbus die wekelijks gecheckt wordt.

Cliënten met ambulante begeleiding en naasten van cliënten kunnen het klachtenformulier invullen of een brief schrijven. De procedure is gelijk aan die van cliënten die bij Zekere Basis verblijven. Op de website zijn onderstaande formulieren te vinden:

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

De klacht kan gemaïld worden naar [info@zekerebasis.nl](mailto:info@zekerebasis.nl) of verstuurd worden naar:

Zekere Basis  
T.a.v. Secretariaat klachten (mevr. C. Delfgou)  
Lonnekerveldweg 30  
7524 PP Enschede

## **Klachtenregeling – informatie voor cliënten en hun naasten**

### **Cliëntvertrouwenspersoon**

Zekere Basis heeft drie externe vertrouwenspersonen voor cliënten en diens naasten. Cliënten kunnen contact met de cliëntvertrouwenspersoon 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.

- Mabel Drew is de vertrouwenspersoon voor de locaties de Basis en Hengelosestraat en voor de ambulante cliënten. Zij bezoekt de locaties 1x per maand. Cliënten die ambulant begeleid worden kunnen een afspraak maken voor een gesprek op locatie de Basis. Het emailadres is: [dezekerebasis.cvp@gmail.com](mailto:dezekerebasis.cvp@gmail.com)
- Robin Bergevoet van Jeugdstem is de cliëntvertrouwenspersoon voor de locatie Noorderhagen. Hij bezoekt de locatie 1x per twee maanden. Het emailadres is: [r.bergevoet@jeugdstem.nl](mailto:r.bergevoet@jeugdstem.nl)
- Jody Kurvink is de cliëntvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang en is te bereiken via het emailadres: [j.kurvink@hetlsr.nl](mailto:j.kurvink@hetlsr.nl). De Wet zorg en dwang gaat over onvrijwillige zorg. 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 'reguliere' cliëntvertrouwenspersonen kunnen 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.

### **Procedure klachten**

1. Na ontvangst wordt de klacht bij het secretariaat klachten geregistreerd. De interne klachtenfunctionaris 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.
  - Externe klachtenfunctionaris:  
Voor de externe klachtenfunctionaris heeft Zekere Basis een overeenkomst gesloten met Zorgbelang Drenthe.
  - Onafhankelijke klachtencommissie:  
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)).
4. De externe klachtenfunctionaris of onafhankelijke klachtencommissie neemt contact met klager op om de klacht te bespreken.



## **Klachtenregeling – informatie voor cliënten en hun naasten**

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.

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.