

Memo



Aan : CCR

Van : Marijel van de Weg, ambtelijk secretaris CCR

Datum : 17 oktober 2022

Betreft : klachtenfunctionaris en cliëntvertrouwenspersoon

Bijlagen : - Klachtenregeling SVRZ voor cliënten en hun naasten.
- Visie op klachtenmanagement.
- Wie doet wat bij klachten?

Binnen SVRZ zijn er twee onafhankelijke klachtenfunctionarissen cliënten en er zijn twee onafhankelijke cliëntvertrouwenspersonen voor cliënten die onder de Wet Zorg en Dwang (Wzd) vallen. Tevens is er één onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon voor cliënten die niet onder de Wzd vallen.

De onafhankelijke klachtenfunctionaris cliënten

Als een cliënt (of vertegenwoordiger, familielid of relatie van een cliënt) **een klacht** heeft, zal in eerste instantie, door het voeren van gesprekken met een medewerker(s) worden geprobeerd om samen tot een oplossing te komen. Er is voor de cliënt echter altijd de mogelijkheid om een klacht formeel kenbaar te maken bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris cliënten. De rol van de klachtenfunctionaris en hoe deze precies te werk gaat is te lezen in het document 'Wie doet wat rond klachten' en in het 'Klachtenreglement SVRZ voor cliënten en hun naasten', artikel 15 t/m 18.

Indien het niet lukt om samen met de klachtenfunctionaris de klacht op te lossen is er de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de Geschillencommissie Zorg. Op www.degeschillencommissiezorg.nl kan hiervoor een klachtenformulier worden ingevuld.

Cliëntvertrouwenspersonen

Als een cliënt (of vertegenwoordiger, familielid of relatie van een cliënt) wil praten over **een vertrouwelijke kwestie of probleem**, is er de mogelijkheid om dit te doen met een onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon. De cliëntvertrouwenspersoon biedt in eerste instantie een luisterend oor en heeft een geheimhoudingsplicht.

Het volgende onderscheid v.w.b. de cliëntvertrouwenspersoon wordt gemaakt:

Cliëntvertrouwenspersoon Wzd (Wet Zorg en Dwang)/ onvrijwillige zorg

Voor cliënten die bij SVRZ verblijven onder de Wet zorg en dwang is er een onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon, die vanuit het zorgkantoor is gecontracteerd. In de Wet zorg en dwang is vastgelegd dat de cliënt en zijn vertegenwoordiger recht heeft op gratis ondersteuning bij vragen en klachten over onvrijwillige zorg. De cliëntvertrouwenspersoon Wzd biedt deze ondersteuning.

Cliëntvertrouwenspersoon voor cliënten die niet onder de Wzd vallen

Voor cliënten die niet onder de wet Wzd vallen heeft SVRZ ook een onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon. Hier kan de cliënt of zijn vertegenwoordiger terecht als hij wil praten over een vertrouwelijke kwestie of probleem. Het is ook altijd mogelijk je te wenden tot de lokale cliëntvertrouwenspersoon. Hoe deze bereikbaar is, is bekend op de locatie.

Hoe zijn alle functionarissen te bereiken?
(Check voor de meest actuele informatie www.svrz.nl).

Klachtenfunctionaris SVRZ:

Regio Zeeuws-Vlaanderen en Walcheren:
Wilma Maas
telefoon: 06 14496253
e-mail: klachten@svrz.nl

Regio Oosterschelde:
Elke de Beyer
telefoon: 06 52889686
e-mail: klachten@svrz.nl

Cliëntvertrouwenspersoon voor cliënten die niet onder de Wzd vallen:

Regio Zeeland:
Dimphy van Poppel
telefoon: 06 41108208
e-mail: vertrouwenspersoon@svrz.nl

Cliëntvertrouwenspersoon voor cliënten **Wzd**:

Regio Zeeuws-Vlaanderen:
Hélène de Zeeuw
telefoon: 06 21644332
e-mail: h.dezeeuw@hetlsr.nl

Cliëntvertrouwenspersoon voor cliënten **Wzd**:

Alle regio's in Zeeland m.u.v. Zeeuws-Vlaanderen:
Wilma van Beek
telefoon: 06 25151247
e-mail: w.vanbeek@hetlsr.nl