

Folder Cliëntenrechten

1. Helpdesk cliëntenrechten

Een medewerker van de helpdesk cliëntenrechten kan je helpen om rechten, die je als cliënt van De Hoop hebt, uit te oefenen. Je kunt bijvoorbeeld geholpen worden met:

- vinden van de weg in allerlei regels en procedures;
- bemiddelen tussen jou en je behandelaar, begeleider of een andere medewerker als je een probleem hebt met elkaar waar je niet uitkomt.

Voor cliënten van De Hoop is de medewerker helpdesk cliëntenrechten te bereiken via helpdeskcliëntenrechten@dehoop.org.

2. De Cliëntenraad

De Cliëntenraad van De Hoop behartigt de belangen van cliënten (klinisch, woonvormen en ambulante) van De Hoop. Op de pagina van de Cliëntenraad op Alpha staat meer informatie over wie de leden zijn van de Cliëntenraad, welke afdeling ieder lid vertegenwoordigt en hoe hij/zij te bereiken is. Daarnaast staat op de Alpha-pagina welke vacatures voor de Cliëntenraad op dat moment open staan. Er is ook een informatiefolder over het werk van de Cliëntenraad. Cliënten kunnen deze folder opvragen bij hun behandelaar of begeleider. De Cliëntenraad is ook bereikbaar via het algemene mailadres:

cliëntenraad@dehoop.org

3. Persoonsgegevens

De Hoop gaat zorgvuldig met je persoonsgegevens om, mede op basis van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Ze heeft in dat kader een privacyverklaring opgesteld, die terug te vinden is op de website van De Hoop: <https://www.dehoop.org/privacy-en-proclaimer/>

Mocht je een vraag hebben over hoe De Hoop omgaat met jouw persoons-

gegevens, dan is daarvoor het mailadres privacy@dehoop.org beschikbaar.

Wanneer je je vraag stelt, wordt hierop zo spoedig geantwoord door een medewerker met veel kennis over de bescherming van privacy van cliënten. Vanaf juli 2023 moet De Hoop cliëntgegevens rondom de zorgvraagtypering in de behandeling gaan aanleveren bij de NZA. Mocht je hier (op voorhand) bezwaar tegen hebben, vul dan een privacyverklaring in, samen met je behandelaar.

4. Klachtenregeling

Wanneer je als cliënt een klacht hebt over jouw behandeling of begeleiding kun je deze bespreken met je behandelaar of begeleider. Mocht je dat niet willen of niet lukken dan kun je de klacht schriftelijk indienen bij de klachtenfunctionaris van De Hoop. Deze bevestigt dat de klacht ontvangen is en zal de wijze van behandelen van de klacht met je bespreken. De klachtenprocedure mag wettelijk maximaal 6 tot 10 weken duren. Het indienen van een klacht is mogelijk per e-mail:

klachtenfunctionaris@dehoop.org. Onze klachtenfunctionaris heeft een onafhankelijke rol als klachten adviseur. Het klachtenreglement is te vinden op de website van De Hoop. Er kan ook een exemplaar opgevraagd worden bij de behandelaar of begeleider.

5. Onveilige situaties

Wanneer je een onveilige situatie binnen de setting van je behandeling of begeleiding bij De Hoop ervaart, dan kun je dit melden via een mail aan: onveiligesituatie@dehoop.org. Deze onveilige situatie kan zich binnen of buiten je afdeling voordoen. Is het een situatie waar direct actie op ondernomen moet worden dan is het belangrijk om het ook aan te geven aan de medewerker van de receptie of je afdeling. Een

Folder Cliëntenrechten

medewerker bevestigt dat de mail ontvangen is en geeft aan welke actie er ondernomen wordt en op welke termijn er terugkoppeling verwacht kan worden.

6. Vertrouwenspersoon / cliëntondersteuning

De Hoop heeft geen algemene cliëntenvertrouwenspersoon. Vragen of klachten kunnen op de hiervoor aangegeven wijze worden gedaan (zie onder 1. en 4.). Voor onze cliënten Jeugd is er wel een specifieke vertrouwenspersoon. Deze is te bereiken via: 088-5551000. Andere mogelijkheden voor contact via info@akj.nl of via de chat op de website (www.akj.nl) van ma t/m do tussen 16.00-20.00 uur en op vrij tussen 15.00-17.00 uur.

WMO cliënten kunnen ondersteuning aanvragen via MEE. Zij kunnen helpen je weg te vinden op het gebied van zorg en ondersteuning. Wil je dit, neem dan contact op via tel: 078-7508900.

Zorgverzekeraars kunnen vaak individueel zorgadvies geven. Raadpleeg hiervoor de website van je zorgverzekering.

Voor Wlz-cliënten bestaat ook een mogelijkheid voor ondersteuning, zie: <https://www.regelhulp.nl/onderwerpen/clientondersteuning/clientondersteuning-via-zorgkantoor>

Samenvatting:

Helpdesk cliëntenrechten:
helpdeskclienrechten@dehoop.org

Cliëntenraad:
clienraad@dehoop.org

Privacy en persoonsgegevens:
privacy@dehoop.org

Indienen klacht:
klachtenfunctionaris@dehoop.org

Aangeven onveilige situatie:
onveiligesituatie@dehoop.org

Contact met vertrouwenspersoon / cliëntondersteuning:

Voor Jeugd
- 088-5551000
- info@akj.nl
- Chat via www.akj.nl

Voor WMO
- 078-7508900

Voor ZvW:
- Raadpleeg de website van je zorgverzekering.

Voor Wlz, zie:
<https://www.regelhulp.nl/onderwerpen/clientondersteuning/clientondersteuning-via-zorgkantoor> (of scan QR code):

