

Klachtenfunctionaris en Cliëntenvertrouwenspersoon Wet Zorg en Dwang Dennenhorst

Versie: 29-11-2024

Klachtenfunctionaris

Vanaf 1 oktober heeft Coöperatie Boer en Zorg (en dus Dennenhorst onderaannemer) een nieuwe klachtenfunctionaris: Ben Eikelboom.

CBZ vindt het belangrijk dat cliënten en familie weten waar zij terecht kunnen met een klacht of ongewenst gedrag. Dit is te vinden op de website van CBZ: klachten: www.cooperatieboerenzorg.nl/clienten/klachten/

Even voorstellen: Ben Eikelboom

Mijn naam is Ben Eikelboom, graag introduceer ik mij als jullie nieuwe klachtenfunctionaris en vertrouwenspersoon. Als opvolger van Anna Kempe vervul ik de rol van klachtenfunctionaris voor cliënten en medewerkers en daarnaast als vertrouwenspersoon voor de medewerkers.

Ik ben inmiddels gepensioneerd maar nog werkzaam als klachtenfunctionaris bij een stichting in het midden van het land en als commissaris van een kleine zorgorganisatie. Voor mijn pensionering was ik werkzaam bij een stichting die zorg biedt aan mensen met niet aangeboren hersenletsel. De laatste jaren was ik daar onder andere werkzaam als klachtenfunctionaris. Ik heb ruime ervaring als klachtenfunctionaris voor verschillende doelgroepen en ben betrokken geweest bij veel medewerkerszaken. Mijn werkwijze is dat ik samen met jullie op zoek ga naar verbeteringen, je hebt daar per slot van rekening zelf een belangrijke rol in.

Als er iets speelt: wacht niet te lang om contact met mij op te nemen. Een ongenoegen dat maar niet weg gaat is ook een reden om met mij contact op te nemen. Laat het niet zover komen dat het een officiële klacht wordt.

Ik bied een luisterend oor en samen bedenken we dan wat de beste route kan zijn om te verbeteren. Alles wat we samen bespreken is vertrouwelijk. Als je met mij in gesprek wilt dan kom ik graag naar je toe. Ik ben bereikbaar op onderstaand telefoonnummer en mailadres.

Met vriendelijk groet,

Ben Eikelboom

Telefoonnummer: 06-25 37 76 42

Mailadres voor klachten: klachtenfunctionaris@boerenzorg.nl

*(voor informatie over medewerkersvertrouwenspersoon:
zie kwaliteitshandboek -> personeel en vrijwilligers –
medewerkersvertrouwenspersoon)*



Wet Zorg en Dwang (WZD) cliëntenvertrouwenspersoon

Onafhankelijke cliëntenvertrouwenspersonen Wet zorg en dwang (WZD)

Zorgstem is één van de vier landelijke organisaties die het vertrouwenswerk binnen de WZD uitvoert. De cliëntenvertrouwenspersoon WZD is onafhankelijk, niet in dienst bij Dennenhorst, behandelt uw vraag of klacht vertrouwelijk, en biedt gratis ondersteuning.

Filmpje Zorgstem: https://www.zorgstem.nl/uploads/video_smaller.mp4

Wat is de Wet Zorg en Dwang?

De Wet zorg en dwang heeft als belangrijkste doel het zo veel mogelijk voorkomen van onvrijwillige zorg. Dat is zorg waarmee een cliënt of zijn vertegenwoordiger (wanneer deze voor de cliënt kan beslissen) niet instemt of waartegen de cliënt zich verzet. Bijvoorbeeld wanneer een cliënt iets moet wat hij niet wil. Of iets wil, maar niet mag. Dit verzet kan mondeling aangegeven worden of in gedrag tot uiting komen. Zorgverleners moeten zo goed mogelijk rekening houden met de voorkeuren van de cliënt.

Filmpje Wet Zorg en Dwang: [Wet zorg en dwang - Hoe werkt Zorg en Dwang](#)

Meer informatie Wet Zorg en Dwang: [Onvrijwillige zorg in de Wzd](#) | [Wet zorg en dwang \(Wzd\)](#) | [Informatiepunt dwang in de zorg](#)

Cliëntenvertrouwenspersoon WZD (Wet Zorg en Dwang)

De cliëntenvertrouwenspersoon WZD is een medewerker van het bedrijf Zorgstem www.zorgstem.nl

Wat kan de cliënten vertrouwenspersoon WZD voor u betekenen?:

Luisteren Luisteren naar uw verhaal	Verhelderen Vraag of klacht te verhelderen & verwijzen	Uitleg Uitleg over uw rechten binnen de Wet zorg en dwang
Ondersteuning Ondersteunen bij zoeken naar oplossingen van uw vraag of klacht	Klachtbrief Ondersteunen bij het schrijven van een klachtbrief	Gesprekken Meegaan naar gesprekken waar de klacht besproken wordt

De cliëntenvertrouwenspersoon WZD van Zorgstem zal de locaties van Dennenhorst met enige regelmaat bezoeken. Er hangen posters en flyers met de gegevens van de cliëntenvertrouwenspersoon WZD op de locaties.

Contactgegevens Zorgstem

088 – 678 1000

info@zorgstemvertrouwenspersonen.nl

www.zorgstemvertrouwenspersonen.nl