

We streven naar een prettig onderling contact en vinden het natuurlijk fijn als u tevreden bent over onze zorg- en dienstverlening. Toch kan het zijn dat u ergens tegenaan loopt. Dat kan onze zorgverlening zijn, de manier waarop wij communiceren of u bejegenen of de wijze waarop wij zaken hebben georganiseerd. Bent u ergens niet tevreden over, heeft u vragen of twijfels, laat het ons weten. Wij zoeken graag samen met u naar een oplossing. Bovendien helpt het om onze kwaliteit van zorg te verbeteren.



Sevagram - Zorgbemiddeling  
Telefoon 0900 - 777 4 777  
[zorgbemiddeling@sevagram.nl](mailto:zorgbemiddeling@sevagram.nl)  
[www.sevagram.nl](http://www.sevagram.nl)

Ergens niet  
tevreden over?  
Laat het ons  
weten!

Klachtenprocedure



Er zijn verschillende mogelijkheden, waaruit u zelf een keuze kunt maken, met wie u uw ongenoegen wilt bespreken.

### **In gesprek gaan met uw persoonlijke zorgverlener**

Blijf niet te lang rondlopen met uw gevoel van ongenoegen of vraag, maar ga daarover in gesprek met de betreffende zorgverlener of met zijn of haar leidinggevende. Sevagram is een open organisatie en wij stellen het op prijs als u zaken bespreekbaar maakt. Vaak is dat al een goede stap om samen tot een oplossing te komen.

### **Contact met de Cliënt Vertrouwens Persoon (CVP)**

De CVP is een vrijwilliger gekoppeld aan een vaste locatie en is regelmatig op de locatie aanwezig.

U kunt bij de CVP terecht voor een vertrouwelijk gesprek. Indien nodig kan hij of zij u begeleiden bij het bespreekbaar maken van zaken of eventueel doorverwijzen naar bijvoorbeeld de klachtenfunctionaris. De gegevens van de CVP zijn op de locaties beschikbaar.

### **Contact met de klachtenfunctionaris**

Misschien vindt u het moeilijk om de zorgverlener zelf te benaderen of komt u er samen niet uit. In beide gevallen kunt u contact opnemen met de klachtenfunctionaris van Sevagram. De klachtenfunctionaris is onafhankelijk en onpartijdig. Hij vangt klachten op, geeft voorlichting, advies en – indien nodig – bemiddelt hij tussen u en Sevagram. De klachtenfunctionaris gaat graag met u in gesprek en zal al het mogelijke doen om tot een goede oplossing te komen.

De klachtenfunctionaris van Sevagram is de heer Jos van Lier. U kunt hem op twee manieren benaderen:

E-mail [jos.vanlier@sevagram.nl](mailto:jos.vanlier@sevagram.nl)  
Telefoon 06 - 513 273 62  
(bereikbaar tijdens kantooruren)



### **Een schriftelijke klacht indienen**

Het is altijd mogelijk een schriftelijke klacht in te dienen bij de klachtenonderzoekscommissie. De klachtenfunctionaris kan u hierover informeren en indien nodig ondersteunen. Als u uw klacht voorlegt aan de klachtenonderzoekscommissie, oordeelt de commissie eerst of deze ontvankelijk is. Is dat het geval, dan neemt de commissie uw klacht in behandeling. Zowel de betrokken zorgverleners(s) als uzelf krijgen hierover altijd bericht. Ook wordt u geïnformeerd over de formele procedure.

De klachtenonderzoekscommissie geeft uiteindelijk een advies aan de Raad van Bestuur. Deze zal op basis van dit advies passende maatregelen nemen.

### **Onvrijwillige zorg**

Heeft u vragen of een klacht met betrekking tot de Wet zorg en dwang. Hiervoor kunt u terecht bij de externe cliëntvertrouwenspersoon van het Adviespunt Zorgbelang. Deze vertrouwenspersoon werkt onafhankelijk en is niet in dienst bij Sevagram.

De contactgegevens van de externe cliëntvertrouwenspersoon zijn:

E-mail [cvp@adviespuntzorgbelang.nl](mailto:cvp@adviespuntzorgbelang.nl)  
Telefoon 088 - 929 40 99