

### Klachten

Moveoo vindt het belangrijk dat cliënten tevreden zijn over de dienstverlening. Op ongewenst gedrag, ongewenste gebeurtenissen of uitingen van onvrede zullen we alert reageren. Mocht je ergens een klacht over hebben dan kun je dit melden op [www.moveoo.nl/klachten.html](http://www.moveoo.nl/klachten.html). We nemen binnen 5 werkdagen contact met je op en gaan met elkaar in gesprek om er samen uit te komen.

### Cliëntvertrouwenspersoon

Met elke opmerking, vraag of klacht die gaat over jou en Moveoo, kun je bij de cliëntvertrouwenspersoon terecht. De inhoud van het gesprek met de vertrouwenspersoon is altijd vertrouwelijk. De vertrouwenspersoon hoort jouw verhaal aan en is onafhankelijk. Dat betekent niet dat jouw opvatting wordt gedeeld. Het betekent wel dat de vertrouwenspersoon je steunt, adviseert en bemiddelt om jouw doel te bereiken. Of jij vervolgens in actie komt, is aan jou.

Het mailadres van de cliëntvertrouwenspersoon is te vinden op de website [www.moveoo.nl/klachten.html](http://www.moveoo.nl/klachten.html). Binnen twee weken word je uitgenodigd voor een gesprek. Vermeld je naam, adres, telefoonnummer en mailadres, zodat de cliëntvertrouwenspersoon contact met je kan opnemen.

### Klachtencommissie

Jij vindt dat Moveoo de Wet bescherming persoonsgegevens niet goed naleeft of overtreedt? Je hebt een geschil of conflict waar je met je begeleider niet uitkomt? Vind je binnen Moveoo geen oplossing, dan kun je nog een oplossing zoeken via de vertrouwenspersoon of een klacht indienen bij de onafhankelijke klachtencommissie. De vertrouwenspersoon kan je daar ook bij ondersteunen. Kijk ook op [www.moveoo.nl/klachten.html](http://www.moveoo.nl/klachten.html).

### Cliëntenraad

Onze cliëntenraad is het inspraakorgaan van en voor cliënten. De cliëntenraad adviseert, overlegt en zet zich in voor

zaken die voor cliënten van belang zijn. Denk aan goede zorg, een prettig verblijf en correcte omgang. De cliëntenraad behandelt geen persoonlijke wensen en klachten! Daarvoor moet je bij jouw persoonlijk begeleider zijn. Voor klachten kun je terecht bij de cliëntvertrouwenspersoon of de klachtencommissie.

De cliëntenraad vergadert in keer per twee maanden. Dan komen de zaken aan bod voor het overleg met de bestuurder, wordt het werk besproken en worden de taken verdeeld. Een keer in de twee maanden is er ook een bijeenkomst met de bestuurder om allerlei actuele zaken te bespreken. Wil jij invloed hebben op het beleid van Moveoo? Stuur dan een mail naar [clienraad@moveoo.nl](mailto:clienraad@moveoo.nl)

### Cliëntdossier

Moveoo heeft van jou als cliënt een digitaal dossier met persoonlijke gegevens en informatie. Deze zijn nodig om je zo goed mogelijk van dienst te kunnen zijn. Moveoo bewaart de gegevens tot vijf jaar na beëindiging van jouw verblijf of begeleiding.

Je hebt het recht om jouw cliëntdossier in te zien. Op jouw verzoek moet Moveoo jou binnen vier weken de informatie uit het cliëntdossier geven. Het recht op inzage kan je worden geweigerd als dit het belang van een ander schaadt. Anderen kunnen alleen het dossier inzien na schriftelijke toestemming van jou.

Soms is Moveoo bij wet verplicht om gegevens te verstrekken aan anderen. Dat gebeurt dan anoniem. Ben je niet in staat je belangen te behartigen en heb je geen wettelijk vertegenwoordiger, dan kan onder bepaalde voorwaarden inzage worden verleend aan jouw partner of iemand anders uit de familie. Je kunt schriftelijk verzoeken jouw gegevens in het cliëntdossier aan te vullen, te verbeteren of te vernietigen. Binnen vier weken zal Moveoo het verzoek in behandeling nemen.